



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores
de la municipalidad distrital de Jesús María

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Amelia Hinostroza Martínez

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración Pública

LIMA-PERÚ
2017

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis padres y en especial a mi querida madre Ana Martínez (Q.E.P.D.), a quien llevo en mi corazón, quien fue y es mi motor y motivo permanente para lograr mis metas de vida, a mi familia, hermanas y sobrinos por estar conmigo apoyándome siempre sin condición y a todos aquellos que con su palabras de aliento me ayudaron a culminar mis estudios.

Agradecimiento

A Dios me dio la fortaleza para continuar adelante a pesar de tener la inmensa pena de perder a mi madre y seguir continuando con mis estudios y llegar a este punto para lograr mis objetivos

A esta casa de estudios y catedráticos quienes con sus enseñanzas forjan mejores profesionales al servicio de nuestra patria.

Declaratoria de Autoría

Yo, Amelia Hinostroza Martínez, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI, N° 07567153 con la tesis titulada:

Gestión de la dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús María

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mí autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 25 de Febrero del 2017

La autora

Presentación

Sres. miembros del Jurado

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis

“Gestión de la dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús María”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I: Planteamiento del problema, seguido del Capítulo II: Marco teórico en el Capítulo III: Marco metodológico, en el Capítulo IV: Resultados en donde se aplicara la prueba estadística, por medio de sus cuadros y gráficos, en base a ello se realizara las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluye las referencias bibliográficas adicionando los anexos pertinentes materia de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Tabla de contenidos

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3 Definición de términos	47
1.4 Justificación	49
1.5 Problema	50
1.6 Hipótesis	51
1.6.1 Hipótesis general	51
1.6.2 Hipótesis específicos	51
1.7 Objetivos	52
1.7.1 Objetivo general	52
1.7.2 Objetivo específicos	52
II. Marco metodológico	53
2.1 Variables	54
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	55
2.5 Diseño	56

2.6 Población y muestra	57
2.7 Método de análisis de datos	61
2.8 Aspectos éticos	61
III. Resultados	62
3.1 Resultados descriptivos	63
3.2 Resultados inferenciales	70
3.3 Prueba de Hipótesis General y Específicas	71
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	81
VI. Sugerencias	84
VII. Bibliografía	86
VIII. Apéndice	91
Apéndice A.- Matriz de consistencia	92
Apéndice B.- Cuestionario	95
Apéndice C.- Validación de instrumento	98
Apéndice D.- Base de datos	108
Apéndice E.- Artículo Científico	113

Lista de Tablas

Tabla 1	Juicio de expertos	60
Tabla 2	Prueba de confiabilidad de gestión de dirección publica	60
Tabla 3	Prueba de confiabilidad de la satisfacción laboral	61
Tabla 4	Distribución de frecuencias entre Gestión de la Dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María	63
Tabla 5	Percepción de la gestión de dirección pública por los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María	64
Tabla 6	Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María	65
Tabla 7	Percepción de la dimensión Guía directiva de la Gestión de dirección pública	66
Tabla 8	Percepción de la dimensión Planificación	67
Tabla 9	Percepción de la dimensión Comunicación	68
Tabla 10	Percepción de la dimensión Toma de decisiones de la Gestión de dirección pública	69
Tabla 11	Prueba de normalidad de las variables medidas	71
Tabla 12	Correlación entre variables de estudio	72
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significación entre guía directiva y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María	73
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre planificación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.	74
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.	75
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre toma de decisiones y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.	76

Lista de Figuras

Figura 1	Pirámide de Maslow	45
Figura 2	Niveles entre la Gestión de la Dirección pública y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María.	63
Figura 3	Percepción de la gestión de dirección pública por los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María	64
Figura 4	Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Jesús María	65
Figura 5	Percepción de la dimensión guía directiva	67
Figura 6	Percepción de la dimensión Planificación	68
Figura 7	Percepción de la dimensión Comunicación	69
Figura 8	Percepción de la dimensión toma de decisiones	70

Resumen

La presente investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, de corte transversal y de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio apoyándose en el método general hipotético – deductivo y el método correlacional como el específico.

La población estuvo constituida por trabajadores nombrados se les aplicó una encuesta cuyo valor de confiabilidad Alfa de Cronbach, alcanzado fue .956 para gestión de dirección pública y .974 para Satisfacción laboral. El estadígrafo correspondiente para determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio mediante el estadígrafo de Spearman.

Los resultados mostraron que existe relación entre Gestión de dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María

Concluye que la gestión de dirección pública se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María, tal como demuestra la aplicación de Rho de Spearman 0.682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

Palabra Clave: Gestión de la dirección pública planificación, estrategia, satisfacción laboral.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between management of public management and job satisfaction of workers in the district municipality of Jesús Maria 2016.

The research was carried out under the non - experimental design, cross - sectional and basic type and quantitative approach and correlation descriptive level, because the relationship between the study variables was determined applied on the general hypothetic - deductive method and the correlational method as The specific one.

The population was constituted by named workers were applied a survey whose reliability value Cronbach alpha, reached was .956 for management of public address and .974 for Labor satisfaction. The corresponding statistic to determine the degree of relationship between the study variables was stadigrafichs Sperman.

The results showed that there is a relationship between management of public management and job satisfaction of the workers of the municipality of Jesús Maria

It concludes that the management of public management are significantly related to the labor satisfaction of the workers of the Municipality of Jesus Maria, as demonstrated by the application of Rho de Sperman 0.682 means that there is a positive relationship between the variables, versus (degree of significance Statistic) $p < 0.05$, so the researcher's hypothesis is accepted.

Keyword: Management of public management planning, strategy, job satisfaction.

I.- Introducción

En nuestra investigación amalgamamos por un lado la Gestión de la dirección pública y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Jesús María al recobrar el dinamismo en la gestión por parte de sus gerentes.

Teniendo presente el contexto descrito, este trabajo de investigación pretende ser un aporte en el esfuerzo por desarrollar la administración pública aplicada al campo de la administración pública.

El primer capítulo corresponde al problema de investigación, planteamiento del problema, donde se expone la realidad problemática y luego pasar a la formulación del problema; justificación; limitaciones, antecedentes del estudio, objetivo general y específico.

En el segundo capítulo se presenta las bases teóricas que sustentan el estudio, sobre las dos variables Gestión Administrativa de la Seguridad Interna y la variable dependiente Satisfacción de los trabajadores del Palacio Municipal.

El tercer capítulo comprende los aspectos del marco metodológico del trabajo como las hipótesis, variables, tipo y diseño de estudio, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Por último el cuarto capítulo se refiere a los resultados: Descripción de los resultados por dimensiones y variables utilizando las tablas y gráficos mediante el paquete estadístico SPSS y Excel.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Blanes (2015) en su investigación doctoral "Principios constitucionales y Gobierno local: El acceso a la dirección pública en los municipios españoles", presentado en la Universidad de Valencia- España, tiene como **objetivo** abordar desde una perspectiva dogmática la regulación de la dirección pública local, centrandó el foco en el análisis del acceso a los puestos situados en el vértice de las administraciones locales españolas.

La **Metodología** utilizada fue el análisis documental es así como el trabajo analiza la legislación básica de régimen local; así como la doctrina y la jurisprudencia; para dar respuesta a una serie de cuestiones relacionadas con la dirección pública local como: quién puede ser directivo público en nuestras administraciones locales; cuándo un dirigente local realiza dirección política y cuándo dirección administrativa; qué relación jurídica vincula al directivo o directiva pública con la administración local.

En base a las evaluaciones realizadas mediante la observación de los documentos obtienen los resultados los cuales dicen que el sistema de reclutamiento es más acorde con los principios de la modernización de las administraciones públicas.

Dentro de sus conclusiones se resalta el apartado relacionado a la regulación directiva: normas de organización o de función pública, en el cual se señala que la cuestión de fondo de dicha investigación es identificar que la doble condición política y profesional de la dirección pública local permite conocer si la dirección pública se ha regulado por medio de normas de organización o de empleo público. Las primeras, permiten más libertad para configurar una nueva organización del vértice de la estructura administrativa municipal si cambia el gobierno tras un proceso electoral.

La auto-organización es una de las competencias políticas por excelencia en las corporaciones locales; sin embargo, si la dirección pública local se regula mediante normas de función pública, las estructuras directivas

locales se hacen más impenetrables a los cambios políticos del gobierno local, favoreciéndose así la corporativización burocrática.

Este asunto es el que subyace en el estudio de la dirección pública en las Administraciones locales. Y como conclusión final se señala la necesidad de contar con un régimen jurídico propio, aplicable a los distintos tipos de directivos públicos locales que existen; o al menos, en una primera fase, tender a una regulación general del ámbito subjetivo en las leyes administrativas, que regule el acceso o provisión de los puestos directivos para evitar vacíos normativos con la finalidad última, de favorecer la competencia y la libre concurrencia de los aspirantes capacitados para ocupar un concreto puesto directivo.

Arámbula (2014) en su investigación doctoral *La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público*. Presentada en la Universidad Ramón Llull.- Barcelona España. Un estudio de caso: realizado bajo la experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile este antecedente tiene por objetivo la implementación y profesionalización de los sistemas de servicio civil de alto nivel en el gobierno de Chile.

Esta experiencia es análoga, con la Ley servir, una línea relevante de investigación que surgió dentro del marco general de reformas gerenciales y de la gestión estratégica de los recursos humanos en el sector público alrededor del mundo. Su diseño de investigación consiste en un estudio de caso, que se apoya en la metodología como estrategia de recopilación y análisis de la evidencia empírica cuantitativa y cualitativa de datos, con el fin de comprender y profundizar en el significado y el contexto en el que un sistema de servicio civil ejecutivo ("sistema de Alta Dirección Pública") fue implementado en Chile.

Recurriendo a una variante de las perspectivas ambientales sobre instituciones públicas (Teoría de las Contingencias Estructurales), que pone de relieve la idea de cómo una organización, un sistema o una decisión se adapta para ajustarse, entre otras influencias, a las demandas y condiciones

contextuales o ambientales, esta investigación doctoral ofrece un análisis longitudinal del contexto (y de los resultados de la política) en el “sistema de Alta Dirección Pública” se estructuró y desarrolló (desde 2002 hasta 2015), con el fin de mejorar la calidad y eficacia de la gestión pública del vecino Gobierno del sur.

Al realizar ese análisis longitudinal, el cual se basa en un estudio de material documental e información secundaria cuantitativa, así como en la evidencia cualitativa experimental que arrojaron 28 entrevistas semiestructuradas en la que se evidencia como resultado del análisis documentario, que se están poniendo la bases para la reestructuración de la gestión pública, la tesis concluye que el la Dirección Pública debe ser visto como un mecanismo versátil que tenga por excelencia el servicio de proporcionadamente común institucional en el que el contexto político jugó un papel fundamental.

Se tiene como hallazgo principal que la fase de este procedimiento, ha sido gestionado, teniendo en cuenta el quehacer del personal para lograr mayor eficiencia y eficacia, por lo que se recomienda que debe despolitizarse este accionar de la Dirección pública.

Ramos (2013) en su investigación La institucionalización del gerente municipal como modelo de gestión en la administración pública de Texcoco, presentada en la Universidad Autónoma de México se plantea las siguientes interrogantes claves: ¿Qué elementos permitieron la institucionalización del Gerente Municipal en Texcoco en el periodo 2000-2012?

De otra parte cabe indicar que se considera como impulsor de la gestión de cambios, de un gobierno tradicional por un gobierno de participación ciudadana, en donde el vecino pueda tener injerencia directa en el quehacer de su comunidad. En el marco de este orden de ideas, el objeto de estudio de esta investigación, son los cambios de la gestión pública a partir de la implantación de ese modelo gerencial pragmático, que ha modelado una figura administrativa, nombrado Gerente de la Ciudad y posteriormente Gerente Municipal.

El objetivo general de esta investigación consistió en analizar el quehacer de la figura del Gerente Municipal en la administración pública durante el periodo 2000 al 2012 y así identificar los elementos que lograron institucionalizarse como modelo de gestión. Se utilizó la metodología descriptiva, en base a los documentos obtenidos.

Teniendo como resultado que el cambio de modelo de gestión municipal ha contribuido en conocer más a fondo la problemática porque se focaliza las problemáticas logrando desarrollar la conceptualización del Gerente Municipal en Texcoco, desde la perspectiva teórica del modelo neo-gerencial y del sistema City Management como Gerente de Ciudad.

Del mismo modo se identifica y conceptualiza las aportaciones de los gerentes municipales que ayudaron a transformar el esquema de la gestión pública y los comportamientos institucionales de los gobiernos de México a nivel regional, se planteó desarrollar una visión diferente de la percepción que se tenía de las autoridades municipales frente a las circunstancias de su localidad.

Esta investigación recurre como instrumento teórico al neoinstitucionalismo, en virtud que se orienta a analizar los cambios ocurridos en la gestión pública a partir de la implantación del Gerente Municipal en la administración pública municipal de Texcoco y, a partir de ello, determinar qué elementos lograron institucionalizarse. En el marco de las conclusiones, se comprueba el cambio en las prácticas institucionales y de reforma administrativa establecidas, permitió la institucionalización del Gerente Municipal en Texcoco por tres periodos administrativos.

En cuanto al segundo cuestionamiento, este se validó con el supuesto; la institucionalización del Gerente Municipal en Texcoco, no puede considerarse como un elemento de cambio, esto porque no logró modificar sustancialmente el marco institucional de las administraciones públicas. Se comprobó enfatiza que las administraciones públicas, ni ha logrado modernizarse como se quisiera, pese a los esfuerzos desplegados porque en el seno de cada una de las administraciones públicas, no se formalizó un

perfil técnico-administrativo, que le diera un verdadero contenido a la gestión con resultados integrales.

Arriaza & Salinas (2012) en su investigación perfiles para la selección de directivos a través del sistema de alta dirección pública. Presentada en la Universidad Academia Humanismo Cristiano - Chile. Tuvo como objetivo Analizar las fortalezas y debilidades del sistema de selección de altos directivos públicos y proponer un modelo teórico de definición de perfiles para altos directivos públicos, que asegure la concordancia con las expectativas del cargo.

En la investigación se utilizó la metodología descriptiva en base al análisis documentario evaluar los elementos del Sistema de Alta Dirección Chileno, comparándolo con las expectativas enunciadas al crearlo, con los modelos teóricos, con las experiencias mundiales al respecto, con la experiencias de algunas instituciones partícipes del sistema, para de esta forma establecer una propuesta teórica basada en los desafíos futuros de la Gerencia Pública.

De los resultados se desprende la necesidad de realizar perfiles específicos para las diferentes dependencias del sector público, eliminando para esto el perfil genérico, sino tomando en cuenta las competencias necesarias para cada sector del quehacer público.

Conclusiones; Chile aparece como uno de los países donde la reforma al servicio civil ha sido la más exitosa comparativamente con los demás países latinoamericanos y los estudios lo señalan por ser uno de las administraciones públicas más profesionales del continente, sin embargo debe seguir mejorando como el enfocar el tipo de trabajador y sus competencias en los diversos sectores de la administración pública.

Jaramillo & Gonzales (2010) en su investigación Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda – Colombia. Presentada en la Universidad Tecnológica de Pereira.

El objetivo de esta tesis es determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de La Celia Risaralda a fin de encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de éstos en cada una de sus labores. El método utilizado es el realizado por los estudiantes de postgrado quienes diseñaron el instrumento por medio de sustentaciones teóricas.

Después de tener en cuenta la prueba piloto realizada en la empresa Apostar S.A. por los autores del instrumento; se proporcionó la herramienta para la validación en la alcaldía de La Celia Risaralda. El instrumento consta de 69 preguntas con 21 índices aplicado en una muestra de 25 personas entre empleados de la alcaldía y operarios de las empresas públicas.

Una vez aplicado el instrumento se llegó a la conclusión que los empleados de la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de 3.1, un resultado favorable que ayuda a sustentar el desempeño de los empleados que laboran en este lugar.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Carpio (2014) en su *investigación Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara*. Presentada en la Universidad San Martín de Porres.

El cambio de paradigma de la función pública determinó el debate del valor de la política pública y del papel del estado, así como la importancia de la gestión pública para gestionar los asuntos de interés público. En este contexto, el proceso de reforma y modernización del estado a nivel local, ha significado mayor transferencia de funciones y el incremento de recursos presupuestales, el desempeño del estado a nivel local muestra las mismas limitantes que el estado a nivel nacional.

Particularmente el desempeño de la Municipalidad Provincial de Talara no muestra tener la capacidad de gobierno y de gestión suficiente para proveer

más y mejores bienes y servicios públicos. Por tanto, el objetivo principal de esta investigación es determinar la capacidad organizacional e institucional de la Municipalidad Provincial de Talara para implementar la gestión para resultados a fin de agregar valor público orientado a resultados a favor de los pobladores de la provincia de Talara.

Por el tipo de investigación, el presente estudio incorporó las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón, de que los resultados se utilizarán en la solución de los problemas de la gestión municipal, normalmente identifica la situación-problema y busca dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico. Adicionalmente, este tipo de investigación aplicada, aplicó un diseño de investigación exploratorio cualitativo, el cual, particularmente requirió un tipo de diseño específico de estudios de casos, necesario para responder a las preguntas de investigación sobre la gestión por resultados.

Los resultados del diagnóstico de la capacidad del gobierno subnacional de la provincia de Talara, muestran según la información obtenida por el SEP el índice general que resume la capacidad institucional del gobierno subnacional de la provincia de Talara, el índice promedio para el conjunto de los pilares del ciclo de gestión, es de 2.1, lo que indica que la institución se encuentra en el nivel intermedio de desarrollo de la gestión por resultados, en base a lo encontrado.

Se han formulado un conjunto de propuestas de mejoramiento de la gestión para resultados en respuesta a los problemas identificados y priorizados durante el diagnóstico y el análisis organizacional e institucional correspondiente a los pilares de la planificación orientada a resultados, presupuesto por resultados, gestión financiera pública, gestión de programas y proyectos y seguimiento y evaluación. Las principales conclusiones de la investigación, que caracterizan la situación y las perspectivas futuras de la implementación de la gestión por resultados en el gobierno subnacional de la provincia de Talara.

LLaguento & Becerra (2014) en su investigación *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Divemotor, en la ciudad de Cajamarca 2014*. Presentada en la Universidad privada del norte. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables del estudio

Se utilizó la metodología descriptiva correlacional de corte trasversal La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y técnicos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionario con repuestas múltiples cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables de Alpha de Cronbach. La junta de expertos de la universidad valido los instrumentos elaborados por los tesisistas, una vez recabada la información se procedió a realizar una base de datos en Excel para después aplicar el programa informático SPSS 23.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor - Cajamarca. Se concluye que existe la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la empresa para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Ruiz (2014) en su investigación *Desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Presentada en la Universidad nacional de Trujillo. Tiene como objetivo determinar la relación del Desarrollo del Personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores; en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

El estudio consiste en la medición del Desarrollo del Personal y la Satisfacción Laboral. La investigación es de tipo explicativa, la misma que se realizó en una muestra de 47 trabajadores sin cargo jerárquico y 4 trabajadores con cargo jerárquico de la Municipalidad en estudio. Para medir el Desarrollo

Personal y la Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario; los principales resultados arrojaron diferencias significativas en el nivel de Desarrollo del Personal y la Satisfacción Laboral en los trabajadores con cargos de confianza versus trabajadores sin cargos de confianza.

Como resultado del análisis se ha podido constatar que las hipótesis general de investigación has sido contrastados satisfactoriamente; de igual manera las hipótesis específicas ha sido confirmada, en el sentido que el Desarrollo del Personal se relaciona positivamente con la Satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Teniendo como conclusión que los trabajadores con cargos de confianza muestran mayores niveles tanto en la Formación del Personal como en la Satisfacción Laboral, a diferencia de los trabajadores sin cargos de confianza

Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) en su investigación la *satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Presentada en la Pontificia Universidad Católica. En el marco de la descentralización los municipios tienden a dinamizar los procesos de reglamentación para la obtención de licencias y diversos procedimientos administrativos, para lo cual se requiere necesariamente personal motivado.

La investigación involucra la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables laborales: (a) Condición Laboral (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las Los tres municipios, así como la comparación del nivel de satisfacción general.

La metodología de Investigación es descriptiva y correlacional con un enfoque cuantitativo, teniendo una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores en cada uno de los tres municipios a estudiar. Para medir la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC", que tiene cuatro factores: a) Importancia de la tarea b) Condiciones de trabajo c) Reconocimiento Personal / o Social, y (d) Beneficios Económicos.

Los principales resultados muestran que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en cada uno de los tres Municipios, y puede considerarse como promedio; Además, si existen diferencias sustantivas en cuanto a la condición laboral en cuanto al nivel de satisfacción laboral. Concluyendo que las autoridades municipales deben mantener altamente motivados a sus trabajadores de modo tal, que su rendimiento sea el óptimo requerido.

Jiménez (2012) en su investigación Programa de Calidad en Gestión para mejorar la Satisfacción de los contribuyentes del distrito de San Juan de Miraflores. Presentada en la Universidad San Martín de Porres.

La investigación tiene como visión detectar las deficiencias para proceder a realizar los cambios, existen ocasiones en que las empresas están sujetas a muchos cambios, que pueden originar situaciones muy delicadas, en las que políticas deficientes, la mala planificación de recursos, la falta de adiestramiento, la existencia de estructuras económicas desequilibradas, entre otras, requieren de la aplicación de herramientas administrativas que faciliten el diagnóstico de la situación actual de una organización en particular, detectando las posibles desviaciones presentes en ella, brindándole las soluciones gerenciales que le permitan mejorar su funcionamiento y la toma de decisiones.

El objetivo general de la investigación fue proponer soluciones gerenciales a partir de un Análisis de Gestión Administrativa en el área de Seguridad en la Institución pública. Un campo susceptible de aplicación del Análisis de Gestión Administrativa, está referido a la Higiene y Seguridad, representada por un conjunto de principios, leyes, criterios y normas formuladas con el objetivo de prevenir acciones que puedan ocasionar daños a los contribuyentes. Debido a la importancia que tiene la preservación de la integridad física y psicológica de los contribuyentes.

Metodología el diseño de la investigación fue de campo y para llevarla a cabo fue necesario realizar una revisión preliminar de la bibliografía referida al

Análisis de Gestión Administrativa, también se utilizaron entrevistas y encuestas que ayudaron a recolectar la información necesaria para desarrollar dicho trabajo. Resultado se observó el cumplimiento en cuanto a la divulgación de las señalizaciones alusivas a los riesgos presentes en el área de trabajo. Se pudo evidenciar la carencia de un Programa de Seguridad Integral.

Como conclusión, se propone la implementación de dicho Programa basado en la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008), que permita a la Institución controlar los riesgos que producen lesiones, enfermedades y accidentes en los puestos de trabajo de sus trabajadores como de sus visitantes.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Gestión de la dirección pública

La Dirección Pública es una materia reciente. Como es común en la gestión organizativa, el éxito de las prácticas precede a la coherencia de las toma de decisiones. Supone tener un orden en la diversidad de los acontecimientos.

La búsqueda de un modelo moderno que permita dinamizar el quehacer de la práctica de la dirección es, en cualquier caso, una tarea difícil, pero esta dificultad se acrecienta, en los países latinoamericanos, por un aspecto sociológico interno, en donde se conceptualiza al servidor público como un agente de coerción para el cumplimiento de normas y edictos en el caso de los municipios.

En los últimos años en donde la modernidad y la apertura de las comunicaciones ha logrado acercar a las instituciones públicas a los usuarios se ha conseguido transpolar esta visión y por medio de los sistemas de transparencia existe accesibilidad a los requerimientos por parte del ciudadano, esto ha servido como apalancamiento para el cambio de la dirección de las gestión pública a nuestro entendimiento, cuando hablamos de dirección

pública. Esta dificultad nace sobre todo del hecho de que la figura del directivo profesional es, como señalamos en el primer apartado de este trabajo, información, viable y amigable en buena medida, en los sistemas públicos.

Hay, en definitiva, todavía, poco arraigo de la representación directiva en el repertorio de responsabilidades tácitas compartidas que configurarían el sustrato cultural profundo de las organizaciones públicas. (Longo, 2002, p.4)

La Dirección Pública no es la aplicación de la Dirección al Sector Público, es la diferencia entre Sector Público y sector privado. Esto pone en primer plano un fenómeno social que afecta a la corporación entera: a las Administraciones, que amplían sus terrenos de intervención; al crecimiento de las grandes tareas sociales, que se ven requeridas a valorar el gesto institucional de la vida del estado; y a la inquietud creciente de expectativas por parte de los amostrados por el estado, buscando siempre la igualdad y el respeto a los derechos ciudadanos.

La administración pública requiere de las observaciones y lecturas sobre la evidencia de necesidades que debe de atender, considerando los aspectos jurisdiccionales y externos, que constituyen su territorio laboral. Este entorno incluye ante todo a sus superiores políticos, aunque asimismo a todos aquellos ciudadanos sobre los que recae responsabilidad, debe ser una jefatura prudente: con estrategias que permitan el cumplimiento de su labor fiscalizadora de su trabajo.

La búsqueda de indicadores de éxito, constantes un modelo común mediante la información será el nivel de partida para la estructura de acciones eficaces que permitan dilucidar problemas y encontrar soluciones tripartitas que deslindan situaciones de conflicto entre las partes en los diferentes contextos de la ruta pública. La gestión pública debe responder necesariamente a una necesidad con singular atención a las ideales del bien común que de procurar todo estado para lo cual es necesario contar con manuales para dinamizar esta gestión

En estos procesos nada puede ser tomado ligeramente el desempeño general es aquél que cabe aceptar los retos propuestos por los superiores logrando tener criterios y estándares de autonomía en cada hecho.

Ejercicio de la función directiva

La búsqueda comúnmente aceptada en el que asentar una idealización de remisión para la práctica de la administración es, en cualquier caso una acción de la gestión pública. Hay incluso, poco asentamiento de la clase jefatural en los procedimientos públicos, lo que limita la acción rápida y decidida en muchos casos debe pasar por el filtro de la capacidad de decisión de los superiores, o el cumplimiento de metas. En particular, son evidentes las postergaciones por no haber la decisión política de terminar con una situación problemática, sino que solo se admite soluciones previas hasta que se cumpla las metas trazadas en su planificación anual. (Longo, 2002, p.16)

Cuando la orientación se burocratiza, convirtiéndose en mera lapidación de ordenanzas o persistencia de arbitrios y inercialmente establecidas, y alejándose de la admisión por los resultados, como ocurre cuando la gestión pública no contempla la necesidad inminente.

La primera -la gestión estratégica- supone que el directivo reflexiona estratégicamente, produce ideas acerca de cómo la organización -cualquiera que sea la escala de la misma- que se ha puesto a su cargo puede crear el máximo valor; se plantea, si es el caso, transformar los presupuestos sobre los que venía actuando, reformular la misión, innovar cuando las circunstancias lo aconsejen.

Para desarrollar esta estrategia, el directivo necesita operar en una segunda esfera -Moore la llama political management, que traduciremos, no sin reservas, como gestión del entorno político- al objeto de obtener la legitimidad, las autorizaciones, el apoyo, la colaboración y los recursos necesarios, gestionando para ello las relaciones con un grupo de actores, internos y externos, que constituyen su entorno autorizante. Este entorno incluye ante todo a sus superiores políticos, pero también a todos aquellos actores sobre los

que el directivo no goza de autoridad formal: otros directivos, de su misma organización o de otras, grupos de interés, ciudadanos, medios de comunicación.

Trabajando la esfera de -la gestión operativa- debe conseguir que la organización a su cargo, compuesta por el conjunto de medios y recursos situados bajo su autoridad formal, actúe eficaz y eficientemente para lograr los objetivos perseguidos, y asumir además la responsabilidad por los resultados alcanzados. Este último sería el terreno más conocido y convencionalmente aceptado del ejercicio de la dirección, pero la función de dirigir quedaría, como subraya Moore, empobrecida, si nos limitamos a él, ignorando las esferas del management estratégico y político.

Ello supondría pedir a un directivo público menos de lo que nuestras sociedades están habituadas a exigir de un directivo privado, de un ejecutivo de empresa. Es más, probablemente la complejidad de los problemas afrontados por el sector público y lo intrincado de sus entornos autorizantes, convierten estas esferas de la gestión en más exigentes en el ámbito público que en el privado. (Bourgault y Savoie, 2000, p.376)

Marco institucional de la función directiva pública

Para que la gerencia profesional fructifique en los sistemas públicos deben garantizar ante todo la existencia de un marco de responsabilidad directiva, integrado por cuatro elementos básicos, que avanzamos a continuación.

Un ámbito de discrecionalidad

No existe ejercicio de la dirección sin la capacidad para realizar opciones y tomar decisiones. No hay gerencia donde la actividad es, en lo fundamental, de mera aplicación de normas o ejecución de instrucciones dimanantes de otros. Cuando lo que se espera del servidor público, como sucede en el modelo burocrático de administración, cuando menos en su formulación más arquetípica, es la aplicación impersonal de reglas y la observancia fiel de procedimientos preestablecidos, la atribución de autoridad jerárquica no equivale a la habilitación real para el ejercicio de una función directiva,

entendida como es común, por ejemplo, en el mundo de la empresa. (Mendoza, 1993, p. 41)

Para la construcción de este ámbito de discrecionalidad directiva resulta imprescindible transformar, respecto de las que caracterizan a las burocracias tradicionales, las relaciones de los directivos con dos instancias de poder diferentes, dentro de las organizaciones públicas: Estas instancias son los políticos de gobierno, por una parte, y las tecnoestructuras por otra.

Sistema de control y rendición de cuentas

Hablar de un marco de responsabilidad gerencial implica la existencia de unos mecanismos formales de control del rendimiento del directivo. Tales mecanismos pueden ser vistos como el contrapunto necesario a la existencia de un entorno descentralizado, en el que el directivo opera con un margen significativo de decisión, conforme ha sido apuntado. Este contrapunto constituye la base del contrato o acuerdo de gestión, más o menos formalizado, al que antes nos referíamos. (Longo, 1999, p. .220).

Los controles propios de la dirección, aquéllos que resultan coherentes con la existencia del ámbito de discrecionalidad al que hemos hecho referencia, son, preferentemente, los que operan sobre los resultados de la actuación gerencial. Como describe la teoría de la organización, los sistemas de planificación y control sobre resultados (a diferencia de los que normalizan y controlan acciones o procedimientos) se hacen presentes básicamente al principio y al final del ciclo de gestión, esto es, en los momentos en los que se definen metas y se asignan recursos, y aquellos en los que se evalúan los resultados

En los estadios intermedios del ciclo, son controles toman la forma de un seguimiento con voluntad de no intervenir, salvo excepción, que queda reservada a supuestos de desviación muy significativa de los estándares de resultado o de procedimiento establecidos. Sólo así, los controles son compatibles con la rendición de cuentas y la exigencia de responsabilidad por los resultados.

El control del rendimiento forma parte de los must de la gestión pública contemporánea. Sin embargo, resulta a veces más fácil encontrarlo en los textos que en la práctica organizativa. Dificultades de diferente signo conspiran contra su incorporación a las maneras estables de hacer de las administraciones. Los expertos han destacado (Mendoza, 1993, p. 44)

Lo que importa ahora señalar es que la ausencia o debilidad del control del rendimiento perjudica seriamente al escenario institucional que favorece la existencia y arraigo de la dirección pública, tal como, creemos, ésta debe ser entendida y defendida. Cuando este déficit de *accountability* se da en entornos descentralizados, conduce a la formación de feudos tecnocráticos y evoluciona hacia la fragmentación patológica de los sistemas públicos, que tienden a quedar privados de los elementos de cohesión global imprescindibles. Una parte no pequeña de los procesos de creación de organismos y empresas públicas en nuestras administraciones han adolecido, probablemente, de estas deficiencias.

En tales escenarios, las reglas e incentivos que estimulan un ejercicio eficaz y responsable de la gerencia tienden a brillar por su ausencia. Desde luego, la eficacia de un sistema de control de rendimiento de la práctica directiva basado en resultados tiene que ver no sólo con la existencia de reglas formales que lo impongan, y de sistemas de información que lo alimenten, sino también con el desarrollo, en las tecnoestructuras organizativas, de nuevas capacidades de control.

El cambio en la tipología predominante de los controles supone, en las organizaciones, la gestión de procesos de transformación y aprendizaje que no suelen resultar fáciles. La existencia de sólidas tecnoestructuras de nuevo tipo, técnicamente cualificadas y adaptadas a la nueva filosofía de controles, y ejerciendo éstos con plena eficacia, forma parte del panorama institucional en el que la gerencia pública fructifica.

Régimen de incentivos

La concurrencia de los dos elementos que acabamos de mencionar y describir configura por sí misma un marco que incentiva el ejercicio de una función directiva responsable. No obstante, el repertorio de incentivos quedaría

incompleto si no se le añaden mecanismos de reacción que, siendo coherentes con el control de los resultados, vayan más allá de la mera apreciación de éstos. En concreto, nos parece imprescindible la existencia de un régimen de premios y sanciones asociados a la evaluación del rendimiento directivo. Sin éste, cualquier sistema de control quedaría, previsiblemente, privado de eficacia a largo plazo. (Losada, 2009, p.47)

Si bien en materia de control del rendimiento las especificidades de la gestión pública introducirían notables modulaciones y matices respecto de la práctica en el sector privado (la noción misma de resultados, y no digamos la de rendimiento, podrían ser susceptibles de ello), en materia de premios y sanciones nos parece que la proximidad entre ambos mundos puede ser mayor, cuando menos en lo que respecta al contenido de unos y otras.

De hecho, al igual que ocurre en el mundo de la empresa, los principales estímulos de signo positivo se relacionan con las políticas y prácticas de carrera y compensación, sin excluir, desde luego, otros. En cuanto a los estímulos de signo contrario, la vinculación de la permanencia en el cargo a un rendimiento positivo, o cuando menos aceptable, sería sin duda el más importante. Las diferencias más significativas, en este campo, entre los ámbitos privado y público, habría que referirlas a los mecanismos de administración del sistema de incentivos.

En este punto, la necesidad de preservar el carácter profesional de la dirección pública, en un universo organizativo dirigido por la política, obliga a introducir algunos mecanismos de garantía más consistentes que en el mundo empresarial, destinados a evitar que el manejo de la gerencia pública derive en prácticas arbitrarias o clientelares, o simplemente que las lealtades políticas o personales se impongan sobre las consideraciones de competencia profesional y rendimiento (Longo, 1999, p.17)

Lo anterior no quiere decir que tales garantías deban dar lugar a un universo común de normas que integre la dirección pública profesional en la función pública ordinaria. Por el contrario, creemos que la puesta en pie de un régimen de incentivos capaz de estimular adecuadamente la aparición y detección de vocaciones directivas y el ejercicio de la dirección pública exige

pautas específicas de flexibilidad, similares a las que se dan en las empresas y superiores a las que caracterizan normalmente a las regulaciones generales del empleo público.

La vinculación clara de la continuidad en el cargo, la carrera y la retribución a los resultados formarían parte de las reglas de juego capaces de hacer posible ese marco de premios y sanciones. Esa convicción parece haberse abierto paso entre los reformadores que, como antes indicábamos, han impulsado cambios en este campo en el ámbito de las democracias avanzadas.

La creación de estatutos específicos para el personal directivo, que destacábamos como orientación frecuente, responde a esta necesidad de combinar los mecanismos de garantía de la profesionalidad gerencial con la posibilidad de aplicar reglas de gestión de recursos humanos adaptadas a los puestos de dirección.

Un conjunto de valores de referencia el elemento configurador del marco de responsabilidad directiva que estamos intentando describir apunta a la dimensión menos tangible del mismo, y se identificaría con un *ethos*, o conjunto de valores rectores del ejercicio de la función directiva pública, capaces de dotar a ésta de una identidad axiológica propia, diferente de la que caracterizaría a los demás actores presentes en los sistemas político administrativos. De esta identidad derivarían orientaciones, pautas de acción y límites o restricciones, configurando un patrón de conducta o conjunto de “rutinas institucionales” (March y Olsen: 1989, p.21)

Rutinas institucionales de los directivos públicos, basadas en una lógica de lo que resulta apropiado y de lo que no lo es. A nuestro juicio, el *ethos* específico de la dirección pública tiene como eje los valores de racionalidad económica. Entendemos que se ésta, utilizando para ello el léxico antes mencionado, como creación del máximo valor público posible, mediante la utilización eficiente de los recursos asignados. Moore (1995, p.21),

El directivo opera en el contexto de un mandato implícito de signo optimizador del conjunto de medios puestos a su disposición. Hablar de racionalidad económica no debe, por tanto, ser confundido con orientaciones

economicistas, centradas en la mera reducción de costes, o con la aplicación de criterios de rentabilidad que ignoren, en la acción pública, las dimensiones menos susceptibles de medida cuantitativa o las externalidades positivas concurrentes en cada caso.

Significa, por el contrario, un propósito maximizador del impacto, permanentemente consciente de manejar recursos escasos, que evalúa y hace transparentes de manera sostenida los costos de cada intervención y servicio, y se hace por ello responsable por el funcionamiento racional del sistema, en la parte que se ha sometido a su autoridad formal, siempre se debe buscar mecanismos establecidos que trasgredan ninguna norma ni tampoco lesiones los intereses de los involucrados.

Estas consideraciones vendrían a sustentar la argumentación de (Richards, 1994, p.3), que antes mencionábamos, acerca de la irrupción de la dirección pública, vinculándola a la crisis fiscal del estado de bienestar, y a la necesidad de impulsar mejoras de eficiencia. En cualquier caso, parece indudable que los escenarios de dificultad financiera han favorecido en ciertos casos las reformas administrativas de signo gerencialista, sin que ello signifique atribuir a unos y otras una relación de causalidad que quedaría desmentida por el análisis de otras experiencias.

Áreas de intervención de la gestión pública

La estructura, o conjunto de las formas que la organización adopta para dividir y coordinar el trabajo (Mintzberg, 1984) es una de las principales áreas afectadas. Dos son las principales variables de diseño estructural en las que un propósito institucionalizador de la dirección pública exige reformas significativas: a) La primera de ellas se relaciona con la ubicación del poder de decisión y el juego centralización/descentralización.

El hábitat estructural favorecedor del arraigo y desarrollo de la gerencia pública exige -como vimos antes- diseños descentralizados, si los comparamos con los patrones estructurales propios de las burocracias públicas tradicionales. Hablamos de una descentralización vertical limitada, en la que una parte del poder de decisión fluye y se desplaza desde el vértice estratégico (dirección

política) y la tecnoestructura, y fortalece la capacidad decisoria de la parte superior de la línea media (directivos de línea).

Como vimos antes, la configuración de un espacio de discrecionalidad directiva exige tanto la delegación estable de poder decisorio cuanto la transferencia de facultades de gestión sobre los recursos. b) La segunda apunta a la construcción de sistemas de planificación y control basados en resultados, aptos para fundamentar un adecuado control del rendimiento directivo, lo que implica igualmente una mutación significativa de la tipología de controles y de la administración de éstos, a lo que se hizo ya referencia.

La intervención sobre la estructura es condición no suficiente, pero sí necesaria, para la institucionalización de la dirección pública. El nuevo marco de responsabilidad se asienta en un diseño estructural que las burocracias públicas, tanto las de lógica maquina (áreas tradicionales) como las de lógica profesional (servicios a las personas), no asumen como propio. Cuando los directivos públicos, como es harto frecuente, se ven obligados a desempeñar su tarea en estos marcos estructurales, lo normal es que se produzcan toda clase de “ruidos” organizativos, consumidores de ingentes energías, y limitadores tanto de los resultados de gestión como de la consolidación a largo plazo de la gerencia pública.

Reglas formales de la gestión de recursos humanos

El marco jurídico regulador de las políticas y prácticas de gestión de los recursos humanos es, sin duda, otra de las áreas de intervención. Esta intervención tiene, como se desprende de consideraciones anteriores, dos finalidades principales:

a) Disponer de un sistema que responda al personal que ejerce interpretaciones y, que asuma como inicio de la profesionalización en rubro de la gestión pública, lo que lleva consigo lograr un nivel decoroso económico y el respeto a las normas jurídicas de modo tal desechar todo lo que se politice y exista respeto por los servidores y funciones de la administración pública.

b) Incorporar regulaciones que se cumplan sin restricciones de modo tal garantizar los derechos de los trabajadores en caso contrario estarán sujetos a

la actitud informal y arbitraria de los funcionarios públicos que no consideran a sus colaboradores esto se logra mediante mecanismos adecuados para la gestión de personal directivo, lo que implica regulaciones específicas en materia de reclutamiento, nombramiento, carrera, retribución y cese, más flexibles que las que son propias de la función pública ordinaria. La intervención en este campo deberá afrontar, por una parte, la tendencia frecuente a ocupar mediante nombramientos de signo político una franja excesivamente amplia de las funciones de dirección -desviación a la que, en otro momento (Longo, 1999, p, 34)

Hemos llamado “colonización” del espacio directivo y por otra parte la pretensión de burocratizar la dirección pública imponiendo a la misma un patrón homogeneizador de regulaciones que la aproxime a la función pública tradicional, concibiéndola a modo de un escalón superior del escalafón funcional.

Las competencias gerenciales

De poco serviría en la práctica lo anterior sin la vida de administradores facultados para ejercer el papel que les hemos encomendado. La institucionalización de la línea pública requiere actualmente la organización de facilitadores, conciliadores regentes provistos de las competencias precisas para asumir cada reto contando con las competencias necesarias.

Las pugnas, o “características latentes sobre una persona, causalmente relacionadas con una conducta exitosa en un puesto de trabajo” son útiles como un dirigente guía o modelo para su personal, teniendo como valor agregado la, la valoración del desempeño y el crecimiento personal (Hooghiemstra, 1992, p, 31).

Ello las convierte en un eje central de los sistemas de gestión de las personas, tal como hoy se entienden y practican en un número creciente de empresas y organizaciones de todo tipo.

Por ello, el análisis del contexto es una parte muy importante de los mismos. La definición de perfiles de competencias adaptados a la realidad es

un primer paso imprescindible para emprender prácticas de gestión destinadas a fortalecer la capacidad directiva de las organizaciones públicas.

El logro de una actitud crítica de gerentes competentes exigirá, a partir de acá, la aceleración de potentes diseños regentes, combinando para ello diferentes acciones políticas de recursos justos: desde el peldaño más bajo a la nivelación, por medio de la apreciación o la enseñanza. Sin vacilación, todo ello aparecerá más o aparte suministrado buscando las correcciones a que se refieren ambos procesos. En ocasiones se hace necesario tomar en cuenta, lo interior como el entorno de la organización para poder enfocar mejor las alternativas que se debe asumir en un determinado reto, estos cambios de paradigmas permiten tener una presencia como un creador, dinamizador de los progresos estructurales de una institución.

La cultura política y las culturas organizativas

Sin incertidumbre, la institucionalización de la administración pública en los procedimientos públicos tiene importantes connotaciones de cambio cultural. La sapiencia además imperialista en aquéllos, entendiendo por tal el conjunto de normas informales, los procesos mentales, la conceptualización de lo que es apropiado en cada contingencia y las normas de actuación resultantes, está lejos de haber interiorizado, la gestión pública. Ésta se configura más bien como un nuevo orden cultural, en buena medida una “contracultura”, en relación con la tradición burocrática, aún hegemónica en la mayor parte del quehacer del direccionamiento público. A nuestro modo de entender el cambio cultural necesario para el arraigo y desarrollo de la dirección pública debe producirse sobre todo en dos frentes, de escala diferente: el de la cultura política global de la sociedad, y el de la cultura interna de las diferentes organizaciones públicas.

Dimensiones de gestión de dirección pública

Consideramos para la presente investigación las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Guía directiva

“Es el que se encarga de dar sentido y valor a lo que se hace en la organización. Significa motivar y comprometer al personal bajo su cargo o mejor dicho bajo su liderazgo. Es quien determina y establece como difundir los nuevos valores, principios, misión y visión en la organización. Proyecta seguridad y confianza en sí mismo y en su actividad laboral, permitiendo que su equipo de trabajo confíe del mismo modo, tanto en su liderazgo como el de la organización” (CLAD, 2003, p.16)

Esta dimensión resulta el punto e inicio de cualquier labor a emprender en tanto, se debe de lograr la identificación y la motivación necesaria para alcanzar los objetivos planificados en beneficio de la institución. Además las personas tienden a agregar a quienes consideran que les proporcionan los procedimientos para lograr sus legítimos anhelos, aspiraciones y necesidades. Como consecuencia, se puede experimentar que el liderazgo y la motivación están interrelacionados en forma directa. Al interpretar la motivación, es accesible apreciar de mejor manera qué es lo que las personas desean y por qué actúan en la fase en que lo hacen.

Dimensión 2: Planificación

“La planificación como proceso sistemático favorece a las instituciones toda vez que permite que las decisiones sean las más pertinentes en función a los objetivos estratégicos teniendo en cuenta obviamente los factores internos y externos de la institución a fin de aspirar el logro de los indicadores de calidad de servicio”. (Servir, 2015, p.17)

Al respecto de la planificación diremos, desde la perspectiva que se debe conocer el entorno interno y externo a fin de poder contextualizar las metas, en otros términos en educación no será igual trazar una meta en Pamplona, que en San Isidro, si no que planificación no debe ser un documento frio que responda a objetivos realizados por tecnócratas que poco saben de realidad contextual de cada lugar. Sino que debe responder a una necesidad, para lograrlo necesariamente se requiere tener un diagnóstico de la realidad contextual.

Dimensión 3: Comunicación

“Mantiene la habilidad, el vigor y el ánimo para enfocar las dificultades diarias tiene una perspectiva clara de las condiciones de sus administrados y orienta todos sus intereses a satisfacerlos, como asimismo las emergencias de su estructuración, mantiene relaciones saludables, una comunicación abierta y franca con su equipo de colaboradores y, organiza, articula y adecua los anteproyectos tácticos para difundirlos entre sus áreas de influencia” (Chiavenato 2002, p.63)

La importancia de la comunicación en la acción educativa proviene del hecho que es eminentemente relacional y recíproco, se puede afirmar que si tenemos un director que se relaciona adecuadamente, se lograra alcanzar las meta, si contamos con un director que ordena y no dialoga, definitivamente no se está comportando como un líder sino como un patrón. También es importante para el representante poseer claro cómo va a comunicarse hacia los demás. Ser preciso es importante, no obstante generar una relación cordial que permita la comprensión. Sin ello, las defensas semánticas, de connotación y elocución harán impracticable el intercambio de percepciones.

Dimensión 4: Toma de decisiones

Es el procedimiento de filiación de un inconveniente u conveniencia y la serie de una disyuntiva de influencia entre una o varias existentes, es una actitud diligente llave en todo tipo de estructuración. Quien toma una autonomía debe identificar una opción, viable, predecir sus consecuencias y evaluarlas según los objetivos y metas previamente planificadas” (Murillo 2006, p.51)

Tratándose de un líder comunal, la toma de decisiones debe de pasar, no solo de conocer el problema, sino hacer una evaluación de los antecedentes, del bagaje histórico, y de lo que traerá como consecuencia para las partes, es fundamental que la toma de decisiones no se traumática y busque un punto medio, en educación el líder deberá de tomar decisiones permanentes, y de estas decisiones dependerá el proseguir con la confianza de sus congéneres.

Factores estratégicos y creatividad

Uno de los factores estratégicos del liderazgo consiste en el dominio, competencia basada, en el compromiso personal y el entusiasmo, de las técnicas esenciales para promover la creatividad, y su organización, y para resolver los conflictos. Es una cuestión importante, incluso como un posible factor determinante del rendimiento corporativo. (Cavallo, 2015, p.54)

La mayoría de la gente asocia el concepto de creatividad exclusivamente a las diversas expresiones artísticas. Muy pocos piensan que la creatividad puede abordar de manera significativa todas las actividades humanas y, entre ellas, la gestión. Por lo tanto, es necesario, en primer lugar, limpiar el terreno por la concepción errónea de la creatividad como la iluminación. De hecho, en todos los sectores, desde la creación artística a la definición de "ideas de negocio", el descubrimiento científico y la invención, la producción de la nueva requiere esfuerzo: pruebas, correcciones, experimentos repetidos hasta el cansancio.

No hay duda de que el proceso creativo debe ser apoyado por una buena imaginación y la imaginación puede surgir repentinamente de las ideas; pero para llegar a la producción de un objeto, de una solución, de una teoría con características innovadoras tenacidad necesaria y confianza en sí mismo. Así que aquí está la primera dificultad: ser creativo es agotador.

La totalidad o la mayor parte de las actividades relativas a la gestión de la creación y de la empresa pueden beneficiarse del pensamiento creativo. De hecho, es trabajar con la gente, capitales, ideas, mercados y elementos complejos con sus vidas. La ellos combinan de nuevas maneras, utilizarlos para crear valor para ellos mismos y para la sociedad, que con razón se puede considerar como una de las diversas formas de arte. Por supuesto, no siempre la realización de negocios expresa la creatividad, pero a menudo proporciona una gran cantidad de ideas materiales y numerosas para un enfoque creativo. Hay mucha discusión sobre la contribución de la creatividad para el éxito del negocio; aunque la evidencia es conflictiva, es indiscutible, sin embargo, que

añade interés y atractivo para todas las actividades relacionadas con la organización y gestión de la empresa.

Esto debe quedar claro lo que entendemos por creatividad. Las definiciones son muchas y muy imaginativa. Por ejemplo: "la creatividad es mirar lo que ven todos los demás, pero al ver algo totalmente diferente." O: "la capacidad de hacer que los objetos / ideas existentes y combinarlos para formar algo nuevo." Las definiciones siempre son limitantes, ya que, sobre todo en este campo, sobre todo que pueda constituir un obstáculo; pero tenemos la intención de cuestionar, proponer una muy concisa pero para ello de manera muy eficaz, con referencia específica al dominio de interés aquí, a saber, la gestión o, más en general, de la empresa y la empresa: La creatividad es la capacidad de producir nuevas Ideas para crear valor. Esto significa, en primer lugar para ser capaz de generar soluciones originales, innovadoras y mejoras con respecto a los síntomas y la práctica actual.

También significa ser capaz de anticipar y resolver los problemas que todavía no están, o que se producen tan pobremente definida o diferente de la norma, o que aún no se han encontrado soluciones satisfactorias; Por último, significa la búsqueda de formas originales para aprovechar las oportunidades. Por supuesto, las opciones desarrolladas deben ser tales que implican, al menos en el largo plazo, un aumento neto de "utilidad social".

Satisfacción Laboral de los trabajadores

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción laboral, es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional, está ligado a como se desenvuelve los trabajadores en su centro laboral, como son recepcionadas sus opiniones y si tienen las facilidades para desempeñar con éxito su trabajo.

Siempre ha estado asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos. Por eso es importante que la empresa vea a sus colaboradores como la pieza más importante de su engranaje para alcanzar las metas trazadas. Se entiende como Satisfacción laboral, a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. “Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo (Robbins 2010, p.181).

Es decir cómo percibe el trabajador el entorno que lo alberga durante su labor cotidiana. Los saberes, destrezas y adecuaciones que deben tener los colaboradores para contribuir con el descubrimiento de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal esté motivado (Chiavenato 2004, p.297)

Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide hoy en día a partir de siete fundamentos distintivos en la corporación: la nómina económica, las leyes físicas del ámbito de trabajo, la calma y invariabilidad que ofrece la delegación, las series con los concomitantes de quehacer, el fundamento y respeto a los superiores, el registro por parte de los demás cuando es instintivo y la expectativa de satisfacción personal en el trabajo (Fernández 1999, p.321).

Conviene todavía destacar que el puesto de una persona es más que las dedicaciones obvias de conducir expedientes, tener fe a clientes o mandar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y líderes, políticas organizacionales, la satisfacción de las normativas de desempeño, el tener categorías en el trabajo, que frecuentemente son aparte que ideales, y cosas similares. Los números más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un reto desafiante desde el punto de vista

mental, distinciones equitativas, clases de retos que constituyen una señal, de alcanzar el éxito frente a sus colegas que apoyen el cumplimiento de metas comunes.

Por otra parte el impacto de la complacencia en el puesto en el desempeño del empleado implica tranquilidad y seguridad de la actividad que realiza (Robbins 2010, p.192).

En el entorno laboral encontramos que es importante la retroalimentación, para alcanzar la meta, en tanto esto permite hacer del colaborador más eficiente y eficaz en el logro laboral usando cada vez un menor tiempo, en otros términos diremos que el colaborador ser más asertivo.

1.2.2 Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión 1: Entorno físico

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en una empresa como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (Gonzalez Garcia, 2012, p.64).

La administración debe considerar todo lo que lo rodea a los trabajadores como las instalaciones a ser ocupadas, sus bienes inmuebles confortables y en orden, para la comodidad de ellos y así lograr un mejor desempeño.

El ambiente de trabajo como el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, influyen en la tensión a los trabajadores. (Flores, 1992, p.19).

Los trabajadores se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad, está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

El fundamento de tener un colaborador satisfecho es un empleado altamente productivo. El término “de sudar camiseta por la empresa” puede ser visto como una cuestión anecdótica, sin embargo es una realidad en el marco de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa es una realidad contrastable (Arciniegas, 2002, p.21)

La identificación del trabajador, con su empresa o su institución laboral, depende intrínsecamente de la satisfacción que tenga este con todo lo que concierne al clima laboral y el ambiente que lo rodea.

Dimensión 2: Políticas y prácticas justas

La nivelación (pagos, los estipendios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben por su labor cumplida. Los sistemas de virtudes, el jornal, así como la mejora, tienen gran repercusión como multiplicadores de energía y de combatividad de la satisfacción gremial, puesto que logran cubrir sus necesidades propias y de sus familias alcanzando un "status", deseado, significan espaldarazo y permanencia; proporcionan máximo independencia y, mediante ellos se pueden atraer otros trabajadores, que busquen por medio de su trabajo alcanzar metas trazadas en su vida familiar.

La compensación económica adquiere precio un valor especial en la persona en medida que este le sirve para cubrir gastos y acreencias con certidumbre, etc. Vroom citado por (González García, 2012, p.71)

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Uno de los aportes más importantes, ha sido la introducción del concepto de “enriquecimiento del trabajo”, entendido como el diseño de puestos que permitan el logro personal, reconocimiento y crecimiento profesional. (Furnham, 2001, p.36).

En caso contrario, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos.

Deben considerar los aspectos no profesionales de los individuos, como familia, salud, aficiones, ofreciendo equilibrio entre las distintas facetas de sus vidas. Asimismo, se debe buscar la sostenibilidad de las peticiones u ofrecimientos a los empleados, ya que distintas necesidades tienen distintos satisfacciones (Saiz, 2001, p.131).

Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Dimensión 3: Motivación

La motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. (Pietri, 2009, p.51)

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. Es importante que las necesidades básicas de los trabajadores se encuentren

cubiertas, es decir, que su retribución económica cumpla con las condiciones mínimas requeridas por él para sentirse satisfecho y motivado en su quehacer laboral.

La Teoría de la Jerarquía de la Necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow, uno de los clásicos en los que se fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia:

Pirámide de Maslow



Figura N°1 Pirámide Maslow

Fuente: (Maslow, 1996, p.31)

Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua, calor, abrigo y sueño.

Necesidades de seguridad: Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

Necesidades de asociación o aceptación: En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

Necesidades de estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.

Necesidades de autorrealización: Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso. (Maslow, 1996, p.36)

El trabajador no solo debe ser compensado con dinero, sino con aquello que le produzca además, satisfacción psicológica, cambiando así las razones para permanecer en el trabajo

Existe también un modelo de las Características del trabajo, en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación (Herzberg, 1982, p.64).

Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido). Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción laboral del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización.

Los trabajadores motivados, son más asertivos y podrán aportar con ideas para la mejora de sus empresas, e instituciones al identificarse como parte integrante de la gestión laboral.

Motivación Intrínseca

Se denomina motivación extrínseca cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas. Se considera que "las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona" (Reeve, 1994, p. 22).

Es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como por ejemplo, los halagos, los reconocimientos por parte del empleador, ascensos, aumentos de sueldos, viajes entre otros.

El estudio de este tipo de motivación se relaciona con dos conceptos fundamentales: recompensa y castigo. Tanto las recompensas como los castigos ocurren después de una determinada conducta y afectan la probabilidad futura de ocurrencia de dicha conducta.

Motivación extrínseca

Las necesidades psicológicas adquieren un papel principal aquí, en especial cuando se comprende al ser humano como un organismo que busca dominar su entorno y actuar en consecuencia con competencia y autodeterminación, sintiendo emociones positivas como el interés y el placer.

Los estímulos y acontecimientos nuevos provocan en la persona curiosidad y tendencia a la exploración. Al respecto, se afirma que la complejidad, la novedad y la imprevisibilidad son propiedades que conducen a la exploración, la investigación, la manipulación y, en definitiva, a la motivación personal (Reeve, 1994, p.24).

1.3 Definición de términos

Desarrollo Personal

Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano. (Brito, 1992, p.47)

Estrategias

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. (Amorós 2007, p.38)

Gestión del talento Humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible en las organizaciones, pues depende de la cultura y estructura organizacional. (Chiavenato, 2004, p.61)

Motivación

La motivación es el factor base emocional para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado indica realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional. (Espada, 2006, p.36)

Motivación laboral

Motivación laboral como la voluntad para realizar un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la disposición del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. (Robbins, 2010, p.57)

Planeación

Define la planeación así: “actividad sistémica apoyada en datos objetivos en posibilidades reales, en estudios técnicos para que la previsión sirva de fundamento sólido a las políticas y programas y estos sean a su vez instrumentos eficaces y de verdadera utilidad”. (Koontz, 1985, p.41)

Satisfacción laboral

La satisfacción profesional está basada en la satisfacción de las exigencias como consecuencia del ámbito y negociadores gremiales y siempre estableciendo que la comodidad y satisfacción se logra a través de heterogéneos aspectos motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en referencia al sueldo, la supervisión, el reconocimiento, circunstancias de ascensos (entre otros) unidos

a otros ejecutores como la antigüedad, la salubridad, amigos proles, plaza social, expansión y demás en estructuras laborales, políticas y sociales.(Albesa, 2000, p.15).

1.4 Justificación

Esta investigación se justifica porque aborda un problema muy significativo real. La presente investigación constituye una exposición rigurosa de las teorías involucradas en ambas variables estudiadas.

La presente investigación tiene un carácter práctico, para conocer si existe relación entre la Gestión de la dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de los trabajadores del Municipalidad distrital de Jesús María.

La presente investigación se justifica en tanto beneficia a la dinamización de la gestión publicación desde la perspectiva innovadora y a los Trabajadores municipales en cuanto a su satisfacción laboral.

Justificación teórica

Esta investigación se justifica porque aborda un problema muy significativo real. La presente investigación constituye una exposición rigurosa de las teorías involucradas en ambas variables estudiadas.

Justificación practica

La presente investigación tiene un carácter práctico, para conocer si existe relación entre la Gestión de la dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de los trabajadores del Municipalidad distrital de Jesús María, lo que redundara en un mejor desempeño de su labor en beneficio de la colectividad.

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica en tanto beneficia a la dinamización de la gestión publicación desde la perspectiva innovadora y a los Trabajadores municipales en cuanto a su satisfacción laboral y se ha utilizado los procedimientos que la metodología de la investigación, como el método APA

sexta edición, así también como el diseño propuesto por la Universidad.

1.5 Problema

1.5.1 Planteamiento del problema

La institución municipal en donde se ejerce la dirección de gestión pública y se interactúa con personas, los cuales para lograr desarrollar sus mejores actividades deben de tener satisfacción laboral. es el caso de los cambios de direccionalidad cada cuatro años, por el cambio de la autoridad política que devienen muchos cambios y las metas a largo plazo en muchos casos no están presentes y existe la debilidad que estos pueden cambiar para bien o para mal, que se de prioridad a aspectos políticos, soslayando la preparación, conocimiento y profesionalismo de los trabajadores para dar paso a otros intereses particulares que no necesariamente responden a los intereses del bien de la gestión pública.

En este marco referencial se ha observado, durante los años de labor en la municipalidad de Jesús María, los cambios de políticas y direccionalidad de las autoridades municipales, así como la planificación, comunicación y toma de decisiones de los gerentes municipales, motivo por el cual se pretende conocer la relación, entre gestión de dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores, de otra parte se tiene que para lograr que un trabajador desempeñe su función en coherencia con las exigencias de la labor requiere fundamentalmente de la motivación, la cual está impregnada de los elementos básicos como, el entorno físico, políticas y prácticas justas lo que se traduce en un reconocimiento de su formación profesional del trabajador y un ambiente laboral comunicativo e integrador de los logros de la gestión y el desarrollo del trabajador en forma integral.

En base a lo expuesto surge la interrogante de investigación.

1.5.2 Problema general

¿Cómo se relacionan la gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?

1.5.3 Problemas específicos

¿Cómo se relacionan la guía directiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?

¿Cómo se relacionan la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?

¿Cómo se relacionan la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?

¿Cómo se relacionan la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación positiva entre la la gestión directiva pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe relación positiva entre la Guía directiva. y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016. Existe relación positiva entre planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

Existe relación positiva entre entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

Existe relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión directiva de los funcionarios y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús

María 2016.

1.7.2 Objetivo específicos

Determinar la relación que existe entre la guía directiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

II.- Marco Metodológico

2.1 Variables

2.1.1 Definición de variable Gestión de dirección pública

Según la Carta Iberoamericana de la Función Pública, la franja directiva está compuesta por el conjunto de “cargos de dirección inmediatamente subordinado al nivel político de los gobiernos, cuya función es dirigir, bajo la orientación estratégica y el control de aquel, las estructuras y procesos mediante las cuales se implementan las políticas públicas y se proveen los servicios públicos” (CLAD, 200, p. 26).

2.1.2 Definición de la variable satisfacción laboral

Los conocimientos, habilidades y destrezas que deben poseer los individuos para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal esté motivado. (Chiavenato 2004, p.297)

2.2 Operacionalización de variables

Gestión de Dirección pública

Variables	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos	Instrumento
	Guía	Visión a largo plazo Misión institucional Generación de condiciones Integridad Profesional	1,2,3,4 ,			
Gestión de dirección pública	planificación	Monitoreo institucional Diagnostico institucional Evaluación Institucional Innovación Institucional	5,6,7,8	Ordinal	1 al 5	Encuesta
	Comunicación	Dialogo Horizontal Receptividad demandas vecinales	9,10,11,12,13,14 ,15			
	Toma de decisiones	Coordinación Responsabilidad Sanciones e Incentivos	16,17,18,19,20			

Satisfacción Laboral

VARIABLES DIMENSIONES INDICADORES ÍTEMS
ESCALA DE MEDICIÓN RANGOS INSTRUMENTO

	Entorno físico	Temperatura del ambiente Iluminación del ambiente. Ruido en el centro laboral	del del	1,2,3,4 5,9 6,7,			
Satisfacción Laboral	Políticas y prácticas justas	Ascensos. Cambios de puestos. Capacitaciones. Desarrollo profesional.	de	6,9,10,11 12,13 14,15	Ordinal	1 al 5	Encuesta
	Motivación	Compromiso. Afecto entre los trabajadores. Ética.	los	16,17, 18 ,19,20.			

2.3. Metodología

El trabajo de Tesis, corresponde a una investigación básica, de nivel descriptivo con alcance correlacional de enfoque cuantitativo y con diseño no experimental – transversal y se empleó el método descriptivo, analítico y sintético.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación sobre Gestión de la dirección pública y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús María.

Es básica, porque busca conocer o descubrir nuevos conocimientos y se empleó el método descriptivo porque recopila datos e informes sobre las características, propiedades o aspectos de las personas, agentes o instituciones de los procesos sociales. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013,p.70). Y con enfoque cualitativo porque se empleará tratamiento estadístico. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013,p.73).

Es cuantitativo, toda vez que, Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisan “el planteamiento del problema de investigación precede a la revisión

de la literatura y al resto del proceso de investigación; sin embargo, esta revisión puede modificar el planteamiento original” (p.52).

Es descriptivo, pues como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos, definen variables” (p.89)

Es explicativo, como así indican Hernández, Fernández y Baptista (2014), pues señalan que puede “Determinan las causas de los fenómenos; Generan un sentido de entendimiento; Son sumamente estructurados” (p.89)

Y es correlacional, porque como dicen Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Asocian conceptos o variables; Permiten predicciones; Cuantifican relaciones entre conceptos o variables” (p.89)

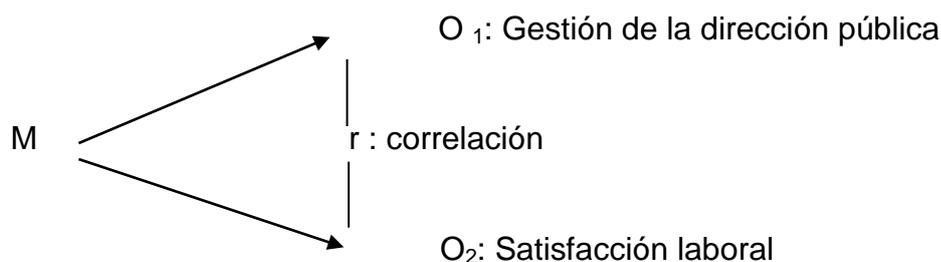
En este sentido el presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables, Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María.

2.5. Diseño

Como se ha precisado, el presente trabajo ha sido elaborado bajo el diseño de investigación no experimental y de corte transversal. Para conceptualizar el término de no experimental, se expondrá lo que señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), que refieren:

“Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. (p.154).

Para los tipos de diseños de investigación transaccional o transversal, también se han pronunciado, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalando que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.



M : Muestra

O₁: Observación de la variable Gestión de la dirección pública

r : Relación entre las variables. Coeficiente de correlación

O₂: Observación de la variable Satisfacción laboral

2.6 Población y Muestra

2.6.1 Población

“Población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados” (Hernández y otros 2014, p.327).

Todos los trabajadores, funcionarios, profesionales, técnicos, nombrados (71) que laboran en la Municipalidad de Jesús María.

2.6.2 Muestra

Es una porción de elementos de la población, o un sub grupo del Universo (Hernández y otros 2006, p.207).

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	71
Alfa (Máximo error tipo I)	α	0.050
Nivel de Confianza	1- α/2	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2)	1.960
Proporción de rpta en una categoría	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	60.06

En base a la aplicación de la formula

Nuestra muestra está conformada por 60 trabajadores nombrados de la Municipalidad del distrito de Jesús María

Técnicas

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), recolectar datos es: “Definir la forma idónea de recolectar los datos de acuerdo con el planteamiento del problema y las etapas previas de la Investigación”.

Ficha Técnica del Cuestionario Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral

Nombre de la prueba : **Gestión de la dirección pública y satisfacción laboral**

Autor : Amelia Hinojosa Martínez

Año de Publicación : 2017

Procedencia : Lima - Perú

Aplicación : Individual

Duración : 20 minutos aproximadamente

Objetivo : Medir el conocimiento que tiene los Servidores Públicos sobre la Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral

Instrumentos

Al referirnos a la técnica de investigación aplicada, nos remitimos a los cuestionarios y al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dicen que: “es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). Para el presente trabajo de investigación se ha considerado al cuestionario como instrumento de investigación, conceptualizando, Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Validación

Para este extremo el contenido del Instrumento que mide las variables, se ha realizado por la opinión de juicio de un experto conforme lo establece el reglamento de Investigación de Posgrado y las Directivas emitidas por la Dirección de la Escuela, quien luego de haber leído las preguntas analizando el desarrollo del trabajo, determinó que existe suficiencia, por lo tanto opina por la aplicabilidad del cuestionario, habida cuenta que concurre pertinencia, relevancia y claridad.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en la presentación de un instrumento donde se encuentren todos los elementos que sirva para crear convicción del constructo validando dichos datos.

Opinión de Expertos

En el desarrollo de la investigación el instrumento que se aplicó al muestreo fue validado por tres expertos en los procesos de investigación científica; lo cuales manifestaron la pertinencia, relevancia y claridad, de tal manera, que se evidencia que responde a los objetivos planteados; en tal sentido los expertos dan como validez interna como se presente en la tabla siguiente:

Tabla 1

Juicio de expertos

N°	Experto	Validez
Experto 1	Hugo Ricardo Prado López	Aplicable

Fuente: Opinión del experto.

De acuerdo a la tabla, la opinión de los expertos, indica que el instrumento es aplicable a nuestra muestra de estudio.

Confiabilidad del Instrumento

Para este extremo este trabajo se apoyara en el procedimiento más usado por el cual obtendremos la confiabilidad del instrumento, con la medida de congruencia fundamental conocida como el coeficiente alfa de Cronbach.

La confiabilidad tratada por Hernández, Fernández y Baptista (2014) la estima sobre la base de aplicar a su muestra los resultados para calcular el coeficiente del alfa de Cronbach cuyo resultado determinará la confiabilidad de sus variables.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de gestión de dirección pública

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,956	25

Fuente: base de datos

El cuestionario de Gestión de dirección pública presenta una alta fiabilidad y coherencia interna.

Tabla 3

Prueba de confiabilidad de la satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,974	25

Fuente: base de datos

El cuestionario de Satisfacción laboral presenta una alta fiabilidad y coherencia Interna.

2.7. Método de Análisis de Datos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 284), expresan que “Las distribuciones de frecuencias, especialmente cuando utilizamos los porcentajes, pueden presentarse en forma de histogramas o gráficas de otro tipo”.

2.8. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación se ha expuesto a través de cuestionarios cuya aplicación guarda la reserva correspondiente respecto a la información personal e identificación de los encuestados, que en forma anónima participaron de esta investigación, los resultados pasaron a ser procesados a través del software SPSS23, obteniendo datos que se utilizarán obtener las tablas de distribución de frecuencias que se usarán para comprobar las hipótesis.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Niveles comparativos entre la variable Gestión de la dirección pública y la satisfacción de los trabajadores

Tabla 4

Distribución de frecuencias entre Gestión de la Dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María

		Gestión de la Dirección pública							
Satisfacción Laboral		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo		0	0%	1	2%	2	1%	2	3%
Medio		6	10%	11	19%	9	15%	26	44%
Alto		6	9%	9	13%	17	31%	32	53%
Total		12	19%	20	34%	28	47%	60	100%

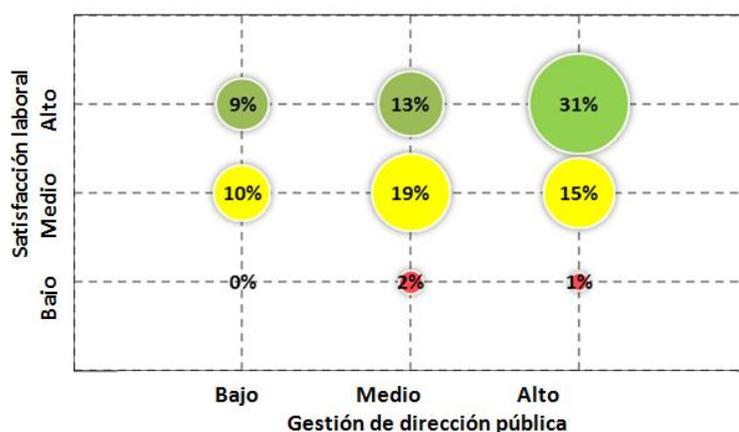


Figura 2. Niveles entre la Gestión de la Dirección pública y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María.

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la gestión de la Dirección pública y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Municipalidad de Jesús María, de ellos se tiene el 31% de los encuestados perciben alto la satisfacción laboral por lo que presentan un nivel alto de Gestión de dirección pública, del mismo modo el 19% de los trabajadores perciben moderado nivel del de la gestión de dirección pública por lo que la satisfacción del trabajador es alta y media es ningún trabajador percibe que la gestión de dirección pública es negativa, así también como que perciben que la satisfacción laboral está en un nivel alto y medio.

Tabla 5

Percepción de la gestión de dirección pública por los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	15	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	39	65,0	65,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

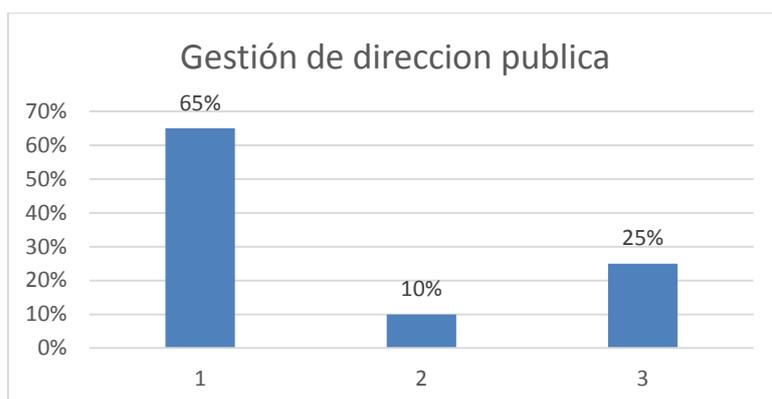


Figura 3. Percepción de la gestión de dirección pública por los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María

De la tabla 1 se observa que el **65.0 %** de los trabajadores están de acuerdo en la gestión de dirección pública y el **10 %** está totalmente de acuerdo. Por otro

lado el 25.0% de los trabajadores es indiferente a una gestión de dirección pública.

3.1.2 Descripción de los resultados de la variable: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María

Tabla 6
Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María

		. Satisfaccion Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	15	25,0	25,0	30,0
	Acuerdo	42	70,0	70,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

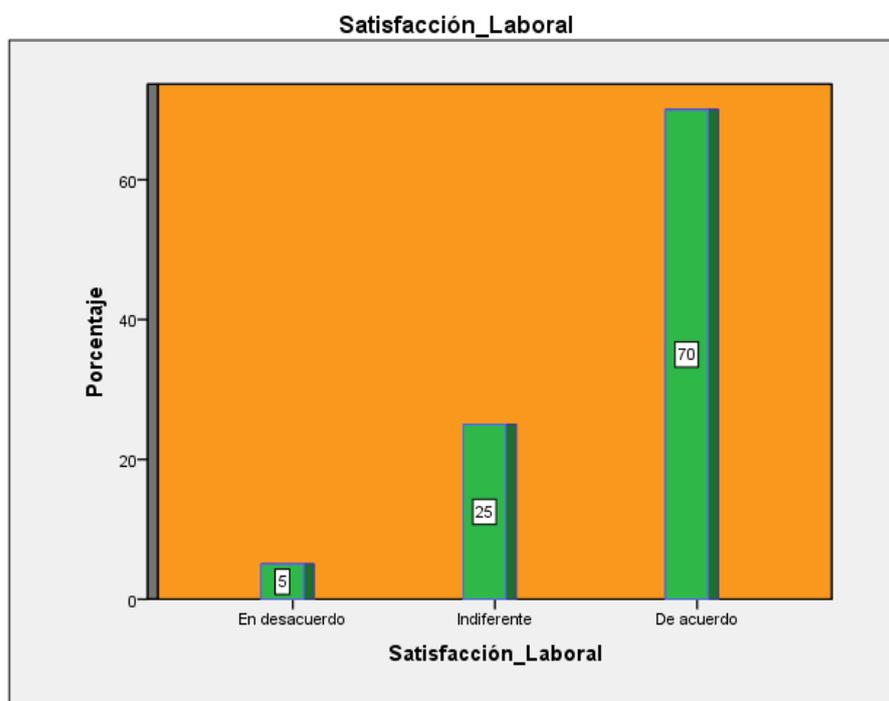


Figura 4. Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Jesús María.

Observando la tabla 6 y figura 4 notamos que el **70.0 %** de los trabajadores está conforme con el entorno de trabajo. También se observa que al **25.0 %** le es indiferente, mientras el 5% está en desacuerdo con dicha percepción.

3.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión: Guía directiva

Tabla 7

Percepción de la dimensión Guía directiva de la Gestión de dirección pública

Guía Directiva		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	6	10,0	10,0	20,0
	Indiferente	9	15,0	15,0	35,0
	Acuerdo	30	50,0	50,0	85,0
	Totalmente de Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 3 que el 50.0 % de los trabajadores están de acuerdo en la guía directiva. Asimismo el 15.0 % está totalmente de acuerdo con la Guía directiva. Ambos porcentajes suman un 65 % comparado al 20% que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con esta Guía directiva Por otro lado hay un 15 % de trabajadores que muestran una indiferencia en este asunto.

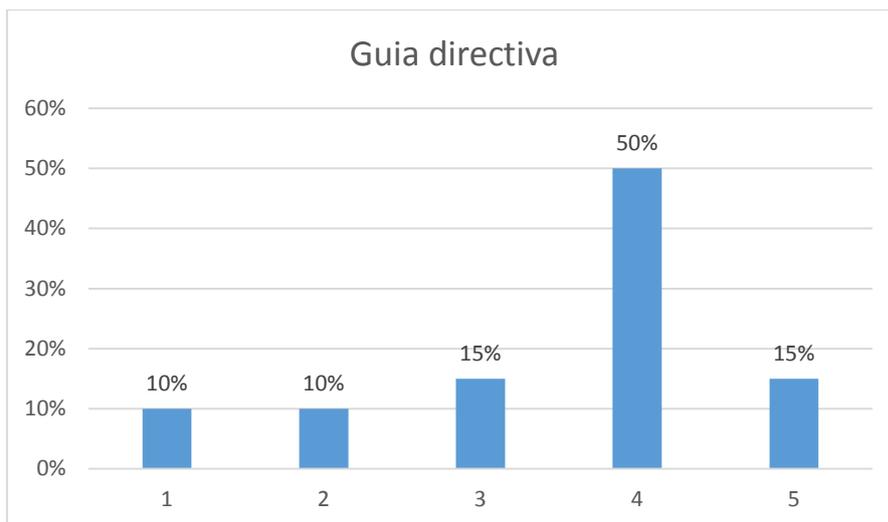


Figura 5. Percepción de la dimensión guía directiva

Tabla 8

Percepción de la dimensión Planificación

Estrategia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	6	10,0	10,0	15,0
	Indiferente	15	25,0	25,0	40,0
	De acuerdo	21	35,0	35,0	75,0
	Totalmente de Acuerdo	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

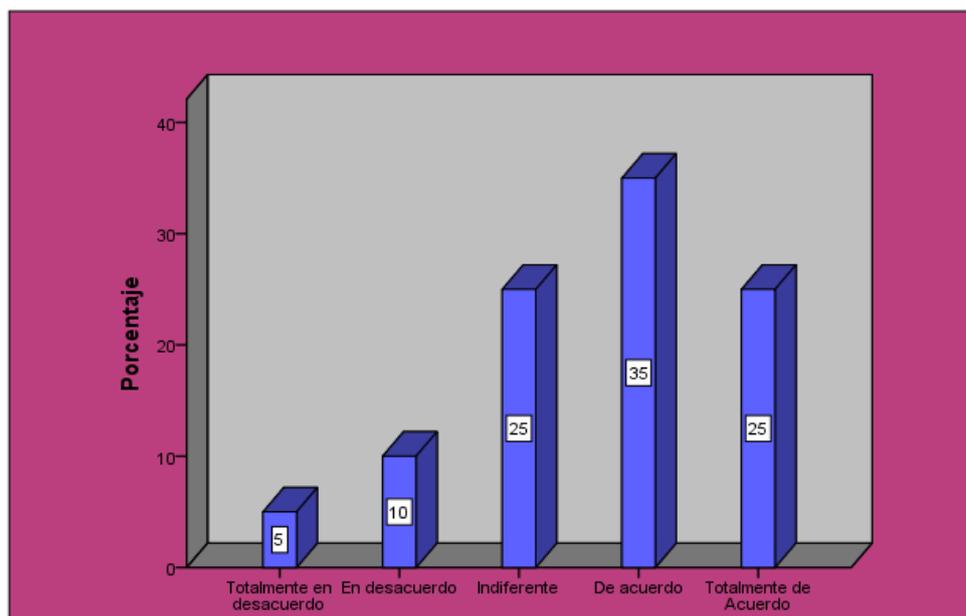


Figura 6. Percepción de la dimensión Planificación

La tabla 8 y el figura 6 nos muestra que el **35.0%** de los trabajadores está de acuerdo con la planificación y el 25% está totalmente de acuerdo lo que hace un total del 60 % de trabajadores. Se percibe también que el 25% es indiferente y el 15% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

3.1.5 Descripción de los resultados de la dimensión: Comunicación

Tabla 9

Percepción de la dimensión Comunicación

Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
	Indiferente	18	30,0	30,0	35,0
	De acuerdo	33	55,0	55,0	90,0
	Totalmente de Acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De la tabla 9 deducimos que el **55%** de los trabajadores está de acuerdo con la Comunicación y el **10%** está totalmente de acuerdo. Hay un 30 % de trabajadores que son indiferentes a la comunicación. Por otro lado solamente el 5% de trabajadores está totalmente en desacuerdo.

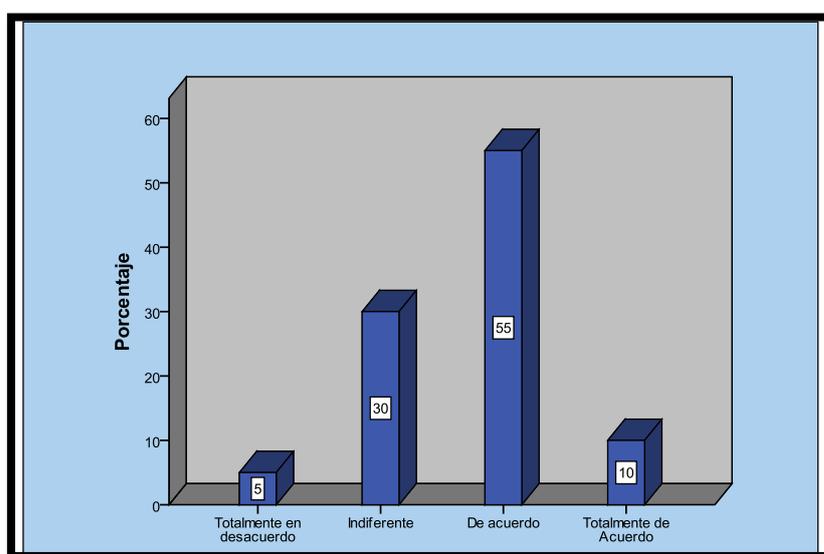


Figura 7. Percepción de la dimensión Comunicación

Descripción de los resultados de la dimensión: Toma de decisiones

Tabla 10

Percepción de la dimensión Toma de decisiones de la Gestión de dirección pública

Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	6	10,0	10,0	20,0
	Indiferente	9	15,0	15,0	35,0
	Acuerdo	30	50,0	50,0	85,0
	Totalmente de Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 10 que el 50.0 % de los trabajadores están de acuerdo en la guía directiva. Asimismo el 15.0 % está totalmente de acuerdo con la Guía directiva. Ambos porcentajes suman un 65 % comparado al 20% que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con esta Guía directiva Por otro lado hay un 15 % de trabajadores que muestran una indiferencia en este asunto.

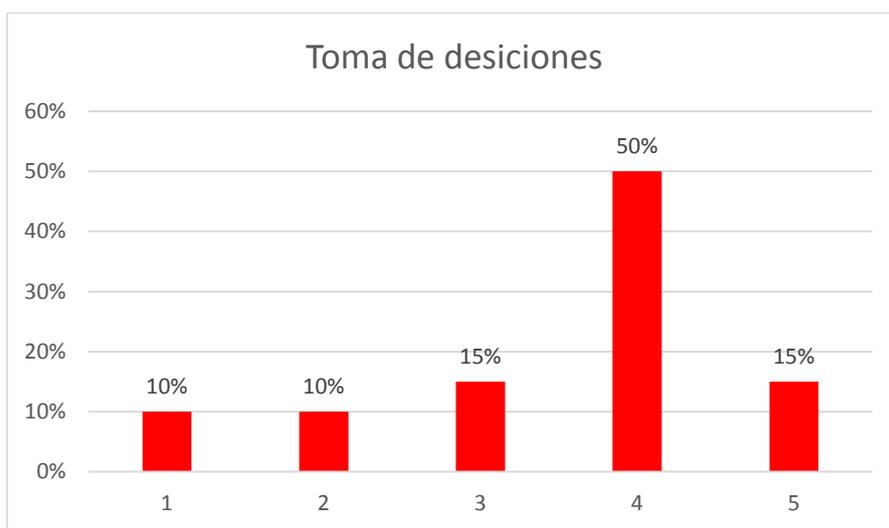


Figura 8. *Percepción de la dimensión Toma de decisiones*

3.2 Resultados inferenciales

Previamente se requiere determinar si los datos obtenidos poseen una distribución normal, para lo cual se realiza la prueba de Kolmogorov Smirnov (Z) de bondad de ajuste.

Evaluación de la normalidad de las variables

En la Tabla N° 10 se muestran los resultados de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov a las variables medidas.

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables medidas

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Gestión de dirección pública

Satisfacción laboral

N		60	60
Parámetros	Media	3,8500	3,6500
normales ^{a,b}	Desviación típica	,57711	,57711
Diferencias	Absoluta	,353	,428
más	Positiva	,297	,272
extremas	Negativa	-,353	-,428
Z de Kolmogorov- Smirnov		2,731	3,315
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, y si es mayor la distribución es normal. En este caso la distribución para ambas variables no es normal, pues la sig es menor que 0.05. Por lo tanto se hará uso de las pruebas no paramétricas para la contrastación de las hipótesis generales y específicas.

En esta tesis usaremos la prueba de Spearman, pues estamos interesados en ver la relación existente entre dos variables de una misma población.

3.3 Prueba de Hipótesis General y Específicas

3.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación positiva entre la Gestión de dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

H0: No existe relación positiva entre la Gestión de dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Tabla 12

Correlación entre variables de estudio

Correlaciones

			Gestión de Dirección pública	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión de dirección pública	Coeficiente de correlación	1,000	,682*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,682*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De los resultados obtenidos tenemos que en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la Gestión de dirección pública y la satisfacción Laboral los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

3.3.2. Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación positiva entre la Guía directiva y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

H0: No existe relación entre Guía directiva y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre guía directiva y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Correlaciones

			Guía directiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Guía directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,616*
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Satisfacción laboral	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,616*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En cuanto al primer resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,616 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre guía directiva y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

3.3.3. Hipótesis específica 2:

H2: Existe relación positiva entre la planificación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.

H0: No existe relación positiva planificación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre planificación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.

		Correlaciones		
		planificación	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,674*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,674*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En cuanto al segundo resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,676 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre planificación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

3.3.4 Hipótesis específica 3:

Ho: Existe relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María.

H1: No existe relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.

		Correlaciones		
		Comunicación	Satisfacción	
		n	laboral	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,622*	
		N	60	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,622*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En cuanto al tercer resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,622 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

3.3.5 Hipótesis específica 4

H1: Existe relación positiva entre Toma de decisiones y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

H1: No existe relación Toma de decisiones y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre toma de decisiones y la Satisfacción Laboral de los trabajadores municipalidad distrital de Jesús María.

Correlaciones

		Toma de decisiones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,542*
	Satisfacción laboral	N	60
		Coeficiente de correlación	,542*
	Toma de decisiones	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,001	
	N	60	

*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En cuanto al cuarto resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,542 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre la toma de decisiones y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

IV. Discusión

En base a los hallazgos obtenidos en la presente investigación tenemos que existe relación positiva entre las variables del estudio es decir Gestión de dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por su parte Arámbula (2014) manifiesta en su investigación sobre La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público en Chile, en donde demuestra la relación entre sus variables, lo cual es análogo con nuestra investigación denotando la importancia del desarrollo de la gestión de la dirección pública, como una dinámica para modernizar los procesos del estado en beneficio de la colectividad, guarda relación con la Ley Servir de nuestro país, mediante la cual se procura dar un cambio de ritmo y buscar que los trabajadores se identifiquen con la institución logrando el cumplimiento de sus metas como organización al servicio de la colectividad, entendiendo que los servidores públicos son el brazo más cercano a los vecinos siendo un reflejo de lo que quiere el estado para con sus conciudadanos.

En lo que respecta a la primera hipótesis específica tenemos que entre guía directiva y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,616 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En este orden de ideas tenemos a Ramos (2013) que vincula sus hallazgos con los nuestro en lo que se trata del gerente como modelo es decir como guía directiva o de gestión indicando que el gerente es facilitador de los procesos para lo cual neciamente deberá de apelar a su profesionalismo como también a sus creatividad, como lo indica Cavallo (2015) al referirse la estrategia organizacional y creatividad que debe asumir el funcionario responsable de conducir la administración pública, en estos últimos tiempo , la acción pública, léase dirección pública ya no se ve como una acción

burocrática sino democrática alcanzar a todos los ciudadanos con una atención de calidad.

En lo que respecta a la segunda hipótesis específica tenemos que entre planificación y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,674 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esta dimensión de planificación la encontramos en todos los procesos de la acción organizativa tanto en la función privada como pública, diríamos que es el eje dinamizador de donde queremos llegar y como llegaremos alcanzar esa meta. Por su parte la nueva Ley Servir (2015) en la que se apela a lograr los indicadores de calidad del servicio, esto coliga con lo manifestado por Jiménez (2012) cuando se refiere que es necesario tener en cuenta las deficiencias para ir superando peldaño a peldaño, para lo cual se hace necesaria adoptar nuevas políticas de modo tal corregir y hacer más eficiente la labor de la administración pública..

En lo que respecta a la tercera hipótesis específica tenemos que entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,622 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esta dimensión constituye una muy importante en tanto va ligada directamente al accionar y a la forma de percibir las relaciones laborales por parte de los trabajadores, sabemos que el clima institucional es el soporte de un vínculo permanente de relaciones entre trabajadores y personal directivo, como lo hemos manifestado líneas arriba la administración pública ahora se muestra menos vertical que antes lo que permite desarrollar capacidades de

identificación con la institución, por su parte Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) en su investigación la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, tenemos que el accionar de este binomio trabajador funcionario permitirá abrir el camino de entendimiento, un compromiso en la organización coadyuvando a alcanzar la metas, tomando en cuenta las observaciones de los trabajadores, para lo cual los colaboradores deben sentir que están logrando un desarrollo personal tal como, lo señala Ruiz (2014) en su investigación.

En lo que respecta a la cuarta hipótesis específica tenemos que entre toma de decisiones y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,542 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuando se refiere a la dirección pública, solo se piensa que las directrices se debe tomar unilateralmente, pero en la actualidad mucho cuenta el aspecto intrínseco de las organizaciones, no se puede dar órdenes nacionales, sino que cada municipalidad tienen sus propias singularidades y en medida de eso se debe de adecuar las ordenanzas y demás directivas. Por su parte (Longo 2002), nos explica que las postergaciones frente a una decisión pasa por la decisión política que no siempre obedece a un criterio técnico, los involucrados en quehacer público deben contemplar las diversas aristas que puede ocasionar una orden mal tomada, es por eso necesario que el gestor público, sea un líder por excelencia altamente observador para poder identificar las complicaciones que se puedan dar en el cumplimiento de su función.

V. Conclusiones

Primera

Entre las variables del estudio tenemos, por el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la Gestión de dirección pública y la satisfacción Laboral los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Segunda

En base a los hallazgos tenemos para la hipótesis específica al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,616 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre guía directiva y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Tercera

En base a los hallazgos tenemos para la segunda hipótesis específica el de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,676 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre planificación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Cuarta

En base a los hallazgos tenemos para la tercera hipótesis específica el Rho de Spearman 0,622 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre la comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

Quinta

Para la cuarta hipótesis específica los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,542 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre la toma de decisiones y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

VI. Sugerencias

Primera

Mantener el vínculo relacional entre la función directiva y los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María con la finalidad de lograr las metas trazadas por la corporación edil.

Segunda

El Gestor de la dirección pública debe mantener un modelo que sirva de guía directiva que permita afianzar en la identificación de los nuevos trabajadores para que todos tengan la mística de trabajar con integridad.

Tercera

Se debe mantener la planificación para todas las acciones que cumpla la municipalidad en donde deben estar incluidos no solo hacedores, sino también escuchar las sugerencias de los colaboradores para alcanzar las metas en menor tiempo y servir mejor a los vecinos.

Cuarto

Se debe fortalecer permanentemente la comunicación entre todos los estamentos de la municipalidad de una forma horizontal con la finalidad que todos se sientan parte de ese gran equipo funcional que dará como resultado un buen servicio a la colectividad dejando de ser burocráticos para ser facilitadores en todo los casos de los procedimientos administrativos.

Quinta

En esta dimensión se debe reevaluar para lograr que las decisiones no sean unilaterales y no afecten la satisfacción laboral de los trabajadores como la rotación inopinada del personal, sino muy por el contrario buscar al personal más idóneo para cada área, en el estudio se ha observado que esta dimensión debe ser trabajada mejor por los funcionarios de la institución municipal.

Bibliografía

- Albesa, B. (2000). *“La motivación y el trabajo”* Bs. Aires. Edit Siglo XX
- Alfaro R., Leyton S., Meza A. & Sáenz I. (2012). Tesis *La satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Amorós E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Compendio Universidad santo Toribio de Mogrovejo - Lambayeque
- Arámbula, H. (2011). Tesis de Doctorado *“La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile”*. Barcelona-España. Universidad Ramón Llull.
- Arciniega, L. (2002). *“Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?”*. México D.F. Edit. Estratégica.
- Arriaza A. & Salinas J. (2012). Tesis *Perfiles para la selección de directivos a través del sistema de alta dirección pública*. Universidad Academia Humanismo Cristiano – Chile.
- Blanes, M. (2015). Tesis de Doctorado: *Principios constitucionales y Gobierno local: El acceso a la dirección pública en los municipios españoles*. Valencia. UNIVERSITAT VALÈNCIA.
- Bourgault, J. Savoie, D. (2000). *“Managing at the Top”, en Peters y Savoie (ed.) Governance in the Twenty First Century. Revitalizing the Public Service*, Montreal & Kingston, McGill-Queen’s University Press.
- Brito Ch. (1992). *Relaciones humanas* México DF. Edit. Administración.

Carpio C. (2014). Tesis *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara*. Universidad San Martín de Porres.

Cavallo M. (2015). *Estrategia organizacional y creatividad*. Edit. Creator.

Chiavenato, I. (2004). *Administración de los nuevos tiempos*. 3ra Editorial. Bogotá. Mc Graw Hill

CLAD (2003). *Carta Iberoamericana de la Función Pública*. Santa Cruz, Bolivia.

Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Espada, M. (2006). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Bs. Aires. Editorial Nueva Luz.

Fernández M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid Edit. Díaz de Santos.

Flores- J (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima Edit. Universidad del Pacífico.

Furnham, A; (1997). *Psicología Organizacional El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*; 1ª. Edición; México D.F. Editorial Oxford University Press

González García, M. J. (2012). *Habilidades Directivas. Innovación y cualificaciones*. Barcelona. Edit. Universidad.

Jaramillo A. & Gonzales M. (2010). Tesis *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda – Colombia*.

Universidad Tecnológica de Pereira.

Jiménez (2012). Tesis *Programa de Calidad en Gestión para mejorar la Satisfacción de los contribuyentes del distrito de San Juan de Miraflores*. Universidad San Marín de Porres

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación científica* México D.F. Edit Mc Graw Hill.

Herzberg, F. (1987). *One more time: ¿How do you motivate employees?*. *Minesotta*. Harvard Business Review Special

Hooghiemstra, T. (1992): “*Gestión integrada de recursos humanos*”, en Mitrani, A., et al (ed.): *Las competencias, clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao. Deusto.

Koontz, H. (1985). *Administración*. México D.F. Editorial McGraw and Hill.

Longo, F. (1999). "*Política y gerencia pública en los gobiernos locales*", en *Gobierno Local y Modelo Gerencial*. Barcelona. Fundación Pi i Sunyer.

Longo, F. (2002). *El desarrollo de competencias directivas en los sistemas públicos: una prioridad del fortalecimiento institucional*. En: VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.

Losada, C (1999). “*La función de dirigir en la Administración Pública*”, en C. Losada (ed.) *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado*. Washington DC. Banco Interamericano de Desarrollo.

LLaguento M. & Becerra I. (2014). Tesis *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Divemotor, en la*

ciudad de Cajamarca 2014. Universidad privada del norte.

March, J. y Olsen, J. (1989): *Rediscovering Institutions. The Organizational Basis of Politics*. New York. Free Press.

Maslow A. (1996). *Teoría de la necesidades*. Edit nacional Bogotá

Mendoza, X. (1993). "Management público e indicadores de gestión: una perspectiva organizativa", en *Ekonomiaz*, nº 26, 45 y ss. Vitoria. Gobierno Vasco.

Mintzberg, H. (1984). *La estructuración de las organizaciones*. Ariel. Barcelona.

Moore, M. (1995). *Creating Public Value. Strategic Management in Government*. Harvard University Press. Cambridge, Massachusets.

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú.

Petri, H. (2009). *Motivación: Teoría, investigación y aplicaciones*. Bogotá. Ediciones Paraninfo.

Ramos, C. (2013). Tesis de Maestría "*La institucionalización del gerente municipal como modelo de gestión en la administración pública de Texcoco*". México. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid Ediciones Mc Graw Hill

Robbins, S. (2010). *Administración*. Sexta edición. México D.F. Prentice Hall Inc

Ruiz L. (2014). Tesis *Desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Universidad nacional de

Trujillo

Saíz, E. (2001). *El Salario Emocional*. Deusto en directo México D.F. Edit. Laburus

SERVIR. (2015). *Marco conceptual del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano instrumento de trabajo para la discusión*. Documento de trabajo n° 1-2015 lima

SERVIR. 2016). *Modelo de gestión del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano*. Lima

Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia

Gestión de la dirección pública y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús María

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal:	Objetivo principal:	Hipótesis principal:	Variable 1: Gestión de Dirección Pública			
¿Cómo se relacionan la gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?	Determinar la relación que existe entre la gestión directiva de los funcionarios y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.	Existe relación positiva entre la gestión directiva pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Guía	Visión a largo plazo	1	1 al 5
				Misión institucional	2	1 al 5
				Generación de condiciones	3	1 al 5
			Integridad Profesional	4	1 al 5	
Problemas secundarios:	Objetivos secundarios:	Hipótesis secundarios:	Planificación	Monitoreo institucional	5	1 al 5
¿Cómo se relacionan la guía directiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?	Determinar la relación que existe entre la guía directiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.	Existe relación positiva entre la Guía directiva. y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016		Diagnostico institucional	6	1 al 5
				Evaluación Institucional	7	1 al 5
				Innovación Institucional	8	1 al 5
¿Cómo se relacionan la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?	Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital	Existe relación positiva entre planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital	Comunicación	Dialogo Horizontal	9,10,12,13,14	1 al 5
				Receptividad demandas vecinales	11 y 15	1 al 5

	de Jesús María 2016.	de Jesús María 2016..		Coordinación	16 y 17	1 al 5
				Responsabilidad	18 y 19	1 al 5
			Toma de decisiones	Sanciones e Incentivos	20	1 al 5
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿Cómo se relacionan la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?	Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.	Existe relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016	Entorno físico	Temperatura del ambiente	1,2,3,4	1 al 5
				Iluminación en el centro laboral	5,9	1 al 5
				Ruido en el centro laboral	6,7	1 al 5
¿Cómo se relacionan la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016?	Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.	Existe relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016	Políticas y prácticas justas	Ascensos	6,9,10,11	1 al 5
				Cambios de puestos	12,13	1 al 5
				Capacitaciones	14	1 al 5
				Desarrollo profesional	15	1 al 5
			Motivación	Compromiso	16,17	1 al 5
				Afecto entre los trabajadores	18,19	1 al 5
			Ética	20	1 al 5	

Apéndice B Cuestionario de la variable de la Gestión de la Dirección Pública y
Satisfacción Laboral de los trabajadores

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION DE LA DIRECCION PÚBLICA

INSTRUCCIONES: *Estimados trabajadores, la presente encuesta, forma parte de una investigación, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada pregunta. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.*

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: GUIA		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	El director municipal percibe una visión del futuro en mejora de su institución.					
2	El director municipal da a conocer la misión de la Institución					
3	El director municipal crea condiciones adecuadas para el desarrollo de los objetivos.					
4	El director municipal demuestra solvencia profesional en su gestión.					
DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN		1	2	3	4	5
5	El director municipal realiza un seguimiento sistemático durante el proceso de la gestión anual.					
6	El director municipal realiza un diagnóstico situacional de la institución.					
7	El director municipal ejecuta algún tipo de evaluación entre los miembros de la institución.					
8	El director municipal practica la innovación como una característica de la institución.					
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
9	El director municipal fomenta la cordialidad, buen trato y las comparte con todos sus miembros.					
10	El director municipal respeta la opinión de los funcionarios y trabajadores					
11	El director municipal escucha y comprende a los vecinos, cuando estos desean solicitar algo.					
12	El director municipal consulta a los trabajadores oportunamente la información recibida por la alta dirección.					
13	El director municipal permite que los trabajadores expresen sus ideas libremente sin temor.					
14	El director municipal mantiene una comunicación asertiva con los miembros de la institución.					
15	El director municipal desarrolla una comunicación fluida con vecinos.					

	DIMENSIÓN 4: TOMA DE DECISIONES	1	2	3	4	5
16	El director municipal coordina con los trabajadores la toma de decisiones en favor de la institución.					
17	El director municipal, toma solo las decisiones finales sobre la marcha de la institución.					
18	El director municipal comparte y delega responsabilidades a la hora de tomar una decisión.					
19	Las decisiones del director municipal encaminan el logro de los objetivos de la institución.					
20	El director municipal es imparcial para sancionar e incentivar a los trabajadores.					

¡Gracias por su participación!

INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral de los trabajadores

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
	1	2	3	4	5					
	DIMENSIÓN 1: ENTORNO FISICO					N	CN	AV	CS	S
						1	2	3	4	5
1	Los trabajadores evidencian satisfacciones hacia el uso de las instalaciones o infraestructura									
2	Las instalaciones de la institución son idóneas y pertinentes para la actividad laboral									
3	Los trabajadores cuentan con el equipamiento necesario para realizar las funciones asignadas.									
4	Los trabajadores cuentan con material de protección en el cumplimiento de sus funciones									
5	La Institución se preocupa por el mantenimiento de iluminación del centro laboral									
6	Se evita el uso de bocinas o ruidos dentro y fuera del local									
7	El ambiente de trabajo es cordial y afectivo.									
	DIMENSION 2: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS JUSTAS					1	2	3	4	5
8	La rotación laboral planificada por la institución es justificada									
9	En la institución se toma en cuenta la rotación laboral que favorezcan a sus trabajadores									
10	Es política de la institución promover las capacitaciones del personal para que estos se desempeñen exitosamente									
11	La Institución tiene por política el desarrollo profesional de sus empleados									
12	Los empleados evidencian que la Institución están satisfechos por el desarrollo profesional									
13	Se respeta la meritocracia en los trabajadores									
14	Se le otorga facilidades a los estudiantes trabajadores									
15	La contratación de los trabajadores es por concurso público.									
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACION					1	2	3	4	5
16	Los trabajadores están comprometidos con el trabajo									
17	Los empleados evidencian o demuestran afectividad									
18	Los jefes inmediatos motivan a sus subalternos.									
19	Demuestran entrega en el cumplimiento de sus funciones.									
20	Los trabajadores son asertivos en el cumplimiento de sus funciones.									

C. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

Dr. HUGO PRADO LÓPEZ

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA con mención EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Lima, promoción 2015 I aula 119, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

AMELIA HINOSTROZA MARTINEZ
DNI 07567153

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión de dirección pública

La dirección pública es una materia reciente. Como es común en la gestión organizativa, el éxito de las prácticas precede a la coherencia de la toma de decisiones. Supone tener un orden en la diversidad de los acontecimientos. (Longo, 2002, p.4)

Dimensiones de las variables

Dimensión 1: Guía directiva

Es el que se encarga de dar sentido y valor a lo que se hace en la organización significa motivar y comprometer al personal bajo su cargo o mejor dicho bajo su liderazgo. Es quien se encarga de establecer y difundir los nuevos valores, principios y creencias en la organización. Proyecta seguridad en si mismo y en su actividad laboral, permitiendo que su equipo de trabajo confía del mismo modo, tanto en su liderazgo como en el de la organización. (CLAD, 2003, p. 16)

Dimensión 2: Planificación

La planificación como proceso sistemático favorece a las instituciones toda vez que permite que las decisiones sean las más pertinentes en función a los objetivos estratégicos teniendo en cuenta obviamente los factores internos y externos de la institución educativa a fin de aspirar al logro de los indicadores de calidad de servicio. (Servir, 2015, p. 17)

Dimensión 3: Comunicación

Mantiene la disposición, el vigor y el ánimo para afrontar las dificultades tiene una visión clara de las necesidades de sus clientes y orienta todos sus esfuerzos a satisfacerlos, como también las necesidades de su organización, mantiene relaciones saludables, una comunicación abierta y franca con su equipo y sus proveedores, organiza, articula y adecua los planes estratégicos para difundirlos entre sus áreas de influencia. (Chiavenato, 2002, p, 63)

Dimensión 4: Toma de decisiones

Es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre una o varias existentes, es una actitud diligente clave en todo tipo de organización. Quien toma una decisión debe de identificar una alternativa, disponible, pronosticar sus consecuencias y evaluarlas según los objetivos y metas trazadas. (Murillo, 2006, p. 51)

Variable: Satisfacción laboral de los trabajadores

Se entiende como satisfacción laboral, a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo (Robbins, 2010, p. 181)

Los saberes, destrezas y adecuaciones que deben tener los colaboradores para contribuir con el descubrimiento de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal este motivado. (Chiavenato, 2004, p.297)

Dimensión 1: Entorno físico

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en una empresa como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (González Garcia, 2012, p.64)

Dimensión 2: Políticas y prácticas justas

La compensación económica adquiere precio un valor especial en la persona en medida que este le sirve para cubrir gastos y acreencias con certidumbre, etc. Vroom citado por (Gonzalez Garcia, 2012, p.71)

Dimensión 3: Motivación

La motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. (Pietri, 2009, pp.51)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Valores
Gestión de Dirección pública	Guía	Visión a largo plazo	1,2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)
		Misión Institucional		
	Planificación	Generación de Condiciones	5,6,7,8	
		Integridad profesional		
		Monitoreo institucional		
		Diagnóstico institucional		
Comunicación	Evaluación Institucional	9,10,11,12,13,14,15		
	Innovación institucional			
Toma de decisiones	Diálogo horizontal	16,17,18,19,20		
	Receptividad Demandas vecinales			
Satisfacción laboral	Entorno físico	Coordinación	1,2,3,4 5,9 6,7	
		Responsabilidad		
		Sanciones e insensivos		
		Toma de decisiones		
	Políticas y prácticas justas	Temperatura del ambiente	6,9,10,11 12,13 14,15	
		Iluminación del ambiente		
		Ruido en el centro laboral		
		Ascensos		
Motivación	Cambio de puestos	16,17 18 19,20		
	Capacitaciones			
	Desarrollo profesional			
	Compromiso			
	Afecto entre los trabajadores			
	Ética			

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA GESTION DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GUÍA							
1	El director municipal percibe una visión del futuro en mejora de su institución.							
2	El director municipal da a conocer la misión de la institución.							
3	El director municipal crea condiciones adecuadas para el desarrollo de los objetivos.							
4	El director municipal demuestra solvencia profesional en su gestión.							
	DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN							
5	El director municipal realiza un seguimiento sistemático durante el proceso de la gestión anual.							
6	El director municipal realiza un diagnóstico situacional de la institución.							
7	.El director municipal ejecuta algún tipo de evaluación entre los miembros de la institución							
8	El director municipal práctica la innovación como una característica de la institución.							
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN							
9	El director municipal fomenta la cordialidad, buen trato y las comparte con todos sus miembros.							
10	El director municipal respeta la opinión de los funcionarios y trabajadores.							
11	El director municipal escucha y comprende a los vecinos, cuando estos desean solicitar algo.							
12	El director municipal consulta a los trabajadores oportunamente la información recibida por la alta dirección.							
13	El director municipal permite que los trabajadores expresen sus ideas libremente sin temor.							

14	El director municipal mantiene una comunicación asertiva con los miembros de la institución.							
15	El director municipal desarrolla una comunicación fluida con los vecinos.							
DIMENSIÓN 4: TOMA DE DECISIONES								
16	El director municipal coordina con los trabajadores la toma de decisiones en favor de la institución.							
17	El director municipal toma solo las decisiones finales sobre la marcha de la institución.							
18	El director municipal comparte y delega responsabilidades a la hora de tomar una decisión.							
19	Las decisiones del director municipal encaminan el logro de los objetivos de la institución.							
20	El director municipal es imparcial para sancionar e incentivar a los trabajadores.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ENTORNO FISICO							
1	Los trabajadores evidencian satisfacciones hacia el uso de las instalaciones o infraestructura.							
2	Las instalaciones de la institución son idóneas y pertinentes para la actividad laboral.							
3	Los trabajadores cuentan con el equipamiento necesario para realizar las funciones asignadas.							
4	Los trabajadores cuentan con material de protección en el cumplimiento de sus funciones.							
5	La institución se preocupa por el mantenimiento de iluminación del centro laboral.							
6	Se evita el uso de bocinas o ruidos dentro y fuera del local.							
7	El ambiente de trabajo es cordial y afectivo.							
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS JUSTAS							
8	La rotación laboral planificada por la institución es justificada.							
9	En la institución se toma en cuenta la rotación laboral que favorezcan a sus trabajadores.							
10	Es política de la institución promover las capacitaciones del personal para que estos se desempeñen exitosamente.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución tiene por política el desarrollo profesional de sus empleados.							
12	Los empleados evidencian que en la institución están satisfechos por el desarrollo profesional.							
13	Se respeta la meritocracia en los trabajadores.							
14	Se le otorga facilidades a los estudiantes trabajadores-							

15	La contratación de los trabajadores es por concurso público.							
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN								
16	Los trabajadores están comprometidos con el trabajo.							
17	Los empleados evidencian o demuestran afectividad.							
18	Los jefes inmediatos motivan a sus subalternos.							
19	Demuestran entrega en el cumplimiento de sus funciones.							
20	Los trabajadores son asertivos en el cumplimiento de sus funciones.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....
Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

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

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

Firma del Experto Informante.

D. BASE DE DATOS

GESTION DE LA DIRECCION PÚBLICA

Trabajadores	ITEMS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
12	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
32	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4

39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
42	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4
43	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3
52	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4

SATISFACCION LABORAL

Trabajadores	ITEMS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	2	5	3	3	5	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5
6	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
7	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
8	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5
9	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5
10	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
11	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
12	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
13	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
15	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5
16	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
17	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
18	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5
19	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	3	5	5	5	5
20	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
21	3	3	3	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
22	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
23	3	3	3	5	3	5	2	2	2	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3
24	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
25	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5
26	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
27	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
28	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	5	5
29	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3	3	5	5	5	5
30	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
31	3	3	3	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2
32	3	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
33	3	3	3	5	2	5	2	2	2	5	5	5	3	5	3	3	5	2	2	2
34	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
35	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5
36	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
37	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
38	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	5	5

39	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5
40	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
41	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
42	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
43	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
45	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5
46	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
47	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
48	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5
49	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5
50	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
51	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3
52	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
53	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
55	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5
56	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
57	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
58	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5
59	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5
60	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5

E. ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. Título

Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María

2. Autor

Br. Amelia Hinostroza Martínez

aillema_hm@hotmail.com

Estudiante del Posgrado de Universidad Cesar Vallejo

3. Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María 2016.

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, de corte transversal y de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio apoyándose en el método general hipotético – deductivo y el método correlacional como el específico.

La población estuvo constituida por trabajadores nombrados se les aplicó una encuesta cuyo valor de confiabilidad Alfa de Cronbach, alcanzado fue .956 para gestión de dirección pública y .974 para Satisfacción laboral. El estadígrafo correspondiente para determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio mediante el estadígrafo de Spearman.

Los resultados mostraron que existe relación entre Gestión de dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María

Concluye que la gestión de dirección pública se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María, tal como demuestra la aplicación de Rho de Spearman 0.682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

4. Palabras claves

Gestión de la dirección pública planificación, estrategia, satisfacción laboral.

5. Abstract

This research aimed to determine the relationship between management of public management and job satisfaction of workers in the district municipality of Jesús Maria 2016.

The research was carried out under the non - experimental design, cross - sectional and basic type and quantitative approach and correlation descriptive

level, because the relationship between the study variables was determined applied on the general hypothetic - deductive method and the correlational method as The specific one.

The population was constituted by named workers were applied a survey whose reliability value Cronbach alpha, reached was .956 for management of public address and .974 for Labor satisfaction. The corresponding statistician to determine the degree of relationship between the study variables was stadigrafichs Sperman.

The results showed that there is a relationship between management of public management and job satisfaction of the workers of the municipality of Jesús Maria

It concludes that the management of public management are significantly related to the labor satisfaction of the workers of the Municipality of Jesus Maria, as demonstrated by the application of Rho de Sperman 0.682 means that there is a positive relationship between the variables, versus (degree of significance Statistic) $p < 0.05$, so the researcher's hypothesis is accepted.

6. Keywords

Management of public management planning, strategy, job satisfaction.

7. Introducción

Blanes (2015) en su investigación doctoral *"Principios constitucionales y Gobierno local: El acceso a la dirección pública en los municipios españoles"*, , tiene como objetivo abordar desde una perspectiva dogmática la regulación de la dirección pública local, centrando el foco en el análisis del acceso a los puestos situados en el vértice de las administraciones locales españolas. La Metodología utilizada fue el análisis documental es así como el trabajo analiza la legislación básica de régimen local; así como la doctrina y la jurisprudencia; para dar respuesta a una serie de cuestiones relacionadas con la dirección pública local como: quién puede ser directivo público en nuestras administraciones locales; cuándo un dirigente local realiza dirección política y cuándo dirección administrativa; qué relación jurídica vincula al directivo o directiva pública con la administración local. En base a las evaluaciones realizadas mediante la observación de los documentos obtienen los resultados los cuales dicen que el sistema de reclutamiento es más acorde con los principios de la modernización de las administraciones públicas. Dentro de sus conclusiones se resalta el apartado relacionado a la regulación directiva: normas de organización o de función pública, en el cual se señala que la cuestión de fondo de dicha investigación es identificar que la doble condición política y profesional de la dirección pública loca.

Carpio (2014) en su *investigación Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara*. Presentada en la Universidad San Martín de Porres. El cambio de paradigma de la función pública determinó el debate del valor de la política pública y del papel del estado, así como la importancia de la gestión pública para gestionar los asuntos de interés público. En este contexto, el proceso de reforma y modernización del estado a nivel local, ha significado mayor transferencia de funciones y el incremento de recursos presupuestales, el desempeño del estado a nivel local muestra las mismas limitantes que el estado a nivel nacional. Particularmente el desempeño de la Municipalidad Provincial de Talara no muestra tener la capacidad de gobierno y de gestión suficiente para proveer más y mejores bienes y servicios públicos. Por tanto, el objetivo principal de esta investigación es determinar la capacidad organizacional e institucional de la Municipalidad Provincial de Talara para implementar la gestión para resultados a fin de agregar valor público orientado a resultados a favor de los pobladores de la provincia de Talara. Por el tipo de investigación, el presente estudio incorporó las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón, de que los resultados se utilizarán en la solución de los problemas de la gestión municipal, normalmente identifica la situación-problema y busca dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico. Adicionalmente, este tipo de investigación aplicada, aplicó un diseño de investigación exploratorio cualitativo, el cual, particularmente requirió un tipo de diseño específico de estudios de casos, necesario para responder a las preguntas de investigación sobre la gestión por resultados. Los resultados del diagnóstico de la capacidad del gobierno subnacional de la provincia de Talara, muestran según la información obtenida por el SEP el índice general que resume la capacidad institucional del gobierno subnacional de la provincia de Talara. Las principales conclusiones de la investigación, que caracterizan la situación y las perspectivas futuras de la implementación de la gestión por resultados en el gobierno subnacional de la provincia de Talara.

Gestión de la dirección pública

La Dirección Pública es una materia reciente. Como es común en la gestión organizativa, el éxito de las prácticas precede a la coherencia de las toma de decisiones. Supone tener un orden en la diversidad de los acontecimientos.

La búsqueda de un modelo moderno que permita dinamizar el quehacer de la práctica de la dirección es, en cualquier caso, una tarea difícil, pero esta dificultad se acrecienta, en los países latinoamericanos, por un aspecto sociológico interno, en donde se conceptualiza al servidor público como un agente de coerción para el cumplimiento de normas y edictos en el caso de los municipios.

En los últimos años en donde la modernidad y la apertura de las comunicaciones ha logrado acercar a las instituciones públicas a los usuarios se ha conseguido transpolar esta visión y por medio de los sistemas de transparencia existe accesibilidad a los requerimientos por parte del ciudadano, esto ha servido como apalancamiento para el cambio de la dirección de las gestión pública a nuestro entendimiento, cuando hablamos de dirección pública. Esta dificultad nace sobre todo del hecho de que la figura del directivo profesional es, como señalamos en el primer apartado de este trabajo, información, viable y amigable en buena medida, en los sistemas públicos.

Hay, en definitiva, todavía, poco arraigo de la representación directiva en el repertorio de responsabilidades tácitas compartidas que configurarían el sustrato cultural profundo de las organizaciones públicas. (Longo, 2002, p.4)

Satisfacción Laboral de los trabajadores

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción laboral, es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional, está ligado a como se desenvuelve los trabajadores en su centro laboral, como son recepcionadas sus opiniones y si tienen las facilidades para desempeñar con éxito su trabajo.

Siempre ha estado asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos. Por eso es importante que la empresa vea a sus colaboradores como la pieza más importante de su engranaje para alcanzar las metas trazadas. Se entiende como Satisfacción laboral, a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. "Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo (Robbins 2010, p.181).

8. Metodología

El trabajo de Tesis, corresponde a una investigación aplicada, cuyo nivel de investigación es descriptivo, cuantitativo, y explicativo, con un alcance correlacional y el esquema que se manejara es no experimental y transversal.

Población constituida por todos los trabajadores, funcionarios, profesionales, técnicos, nombrados (71) que laboran en la Municipalidad de Jesús María.

Muestra probabilística asciende a 60 trabajadores de la mencionada municipalidad. Se aplicaron 1 instrumento para cada variable siendo validado

por la junta de expertos.

9. Resultados

De los resultados obtenidos tenemos que en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la Gestión de dirección pública y la satisfacción Laboral los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María.

		Correlaciones		
		Gestión de Dirección publica	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Gestión de dirección publica	Coeficiente de correlación	1,000	,682*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,682*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

10. Discusión

En base a los hallazgos obtenidos en la presente investigación tenemos que existe relación positiva entre las variables del estudio es decir Gestión de dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por su parte Arambula (2014) manifiesta en su investigación sobre La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público en Chile, en donde demuestra la relación entre sus variables, lo cual es análogo con nuestra investigación denotando la importancia del desarrollo de la gestión de la dirección pública, como una dinámica para modernizar los procesos del estado en beneficio de la colectividad, guarda relación con la Ley Servir de nuestro país, mediante la cual se procura dar un cambio de ritmo y buscar que los trabajadores se identifiquen con la institución logrando el cumplimiento de

sus metas como organización al servicio de la colectividad, entendiendo que los servidores públicos son el brazo más cercano a los vecinos siendo un reflejo de lo que quiere el estado para con sus conciudadanos.

En lo que respecta a la primera hipótesis específica tenemos que entre guía directiva y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Jesús María, mediante el Rho de Spearman 0,616 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En este orden de ideas tenemos a Ramos (2013) que vincula sus hallazgos con los nuestro en lo que se trata del gerente como modelo es decir como guía directiva o de gestión indicando que el gerente es facilitador de los procesos para lo cual neciamente deberá de apelar a su profesionalismo como también a sus creatividad, como lo indica Cavallo (2015) al referirse la estrategia organizacional y creatividad que debe asumir el funcionario responsable de conducir la administración pública, en estos últimos tiempo , la acción pública, léase dirección pública ya no se ve como una acción burocrática sino democrática alcanzar a todos los ciudadanos con una atención de calidad.

11. Conclusiones

Entre las variables del estudio tenemos, por el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la Gestión de dirección pública y la satisfacción Laboral los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María. Del mismos para cada una de las dimensiones del estudio.

12. Referencias

- Arámbula, H. (2011). Tesis de Doctorado “*La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público*. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile”. Barcelona-España. Universidad Ramón Llull.
- Blanes, M. (2015). Tesis de Doctorado: *Principios constitucionales y Gobierno local: El acceso a la dirección pública en los municipios españoles*. Valencia. UNIVERSITAT VALÈNCIA.
- Carpio C. (2014). Tesis *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara*. Universidad San Martín de Porres.
- Cavallo M. (2015). *Estrategia organizacional y creatividad*. Edit. Creator.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de los nuevos tiempos*. 3ra Editorial. Bogotá. Mc Graw Hill

Davis, K. & Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Longo, F. (2002). *El desarrollo de competencias directivas en los sistemas públicos: una prioridad del fortalecimiento institucional*. En: VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.

Ramos, C. (2013). Tesis de Maestría “*La institucionalización del gerente municipal como modelo de gestión en la administración pública de Texcoco*”. México. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.

Robbins, S. (2010). *Administración*. Sexta edición. México D.F. Prentice Hall Inc

13. Reconocimientos

Al asesor por sus constantes consejos y guía para la culminación exitosa de la investigación, la cual servirá para posteriores investigaciones.