

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital
Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Peña Melgarejo, Ada Lisseth

Asesor(a):

Dr. Ramírez Asís, Edwin Hernán

Código ORCID 0000-0001-5630-3121

HUARAZ - PERÚ

2022

PALABRAS CLAVE:

Tema	Control interno y ejecución presupuestal
Especialidad	Administración

KEYWORDS

Theme	Internal control and budget execution
Specialty	Management

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de investigación **Talento humano**
Área Ciencias sociales
Sub área Economía y negocios
Disciplina **Economía**

LINE OF RESEARCH

Line of research **Human talent**
Area Social Sciences
sub area Economy and busines
Discipline **Economy**

TÍTULO

Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín
Fitzcarrald – San Luis, 2021

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar la relación entre el control interno y la ejecución presupuestal. Se emplearán los métodos empírico, estadístico y teórico. El tipo de estudio es no experimental y el diseño será de tipo correlacional. La población censal o muestra universal estuvo compuesta por 35 trabajadores entre los colaboradores y funcionarios de la Gerencia de Administración Finanzas, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y Control Interno de la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, quienes responden al criterio de ser nombrados. No se consideró al personal con licencia. Los cuestionarios de Control Interno y la Ejecución Presupuestaria, serán elaborados a partir del marco teórico; el primero posee cinco indicadores, el segundo tres. Conclusión: se corroboró que existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021 al tener el sig. Bilateral = 0.001, índice menor al error establecido, configurándose la presencia de asociación respecto a las variables, mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.813, entendiéndose que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas, pudiendo establecer que a una mejor gestión administrativa, traería como consecuencia una mejor satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between internal control and budget execution. Empirical, statistical and theoretical methods will be used. The type of study is non-experimental and the design will be correlational. The census population or universal sample was made up of 35 workers among the collaborators and officials of the Finance Administration Management, Planning and Budget Management and Internal Control of the District Municipality Carlos Fermín Fitzcarrald - San Luis, who respond to the criteria of being appointed. Licensed personnel were not considered. The Internal Control and Budget Execution questionnaires will be prepared based on the theoretical framework; the first has five indicators, the second three. Conclusion: it was corroborated that there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction in the Carlos Fermín Fitzcarrald District Municipality - San Luis, 2021 by having the sig. Bilateral = 0.001, index less than the established error, configuring the presence of association with respect to the variables, while the coefficient of association was 0.813, understanding that it is a considerable positive association of the variables that are studied, being able to establish that a better administrative management, would result in better job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En lo referente a los antecedentes, se tiene a Meza (2019) en su tesis señala su investigación que se planteó por objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. En cuanto a la metodología se hizo uso del tipo de investigación analítica-deductiva, siendo el enfoque cuantitativo, en tanto que el diseño del estudio fue no experimental, transversal y correlacional. 19 trabajadores conformaron la población aplicándose el censo. Como técnica para recolectar datos se usó la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Respecto a los resultados se halló correlación acerca de la gestión y satisfacción laboral (siendo los valores de $p > 0.05$ y $R = 0.289$); se concluyó: la relación que se presenta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral resulta ser no significativa.

Cruz (2018) manifiesta que planteó como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la UGEL, Ilo, 2018. Respecto al aspecto metodológico, fue un estudio correlacional, no experimental, transversal, correlacional no causal. El tipo fue aplicado, empleándose la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Conclusión se presencia una correlación positiva muy débil (Rho igual a 0,238 y p-valor igual a $0,045 < 0,05$) acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Huamani y Ascuña (2019) en su trabajo de investigación propusieron por finalidad la determinación de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la UGEL Arequipa Sur 2018. Contó con un tipo de investigación correlacional, se utilizó por instrumento el Cuestionario. En cuanto a la muestra ésta fue no probabilística agrupando a 108 colaboradores. Conclusión: se demostró la presencia de relación con un $r = 0.831$ y $p = 0.001$.

Arregui (2019) manifiesta por propósito la determinación de asociación acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa en la UGEL Arequipa Sur 2018. Aplica un tipo de investigación descriptivo - correlacional, se utilizó como instrumento, el Cuestionario. Respecto a la muestra, ésta fue no probabilística, estuvo conformado por 108 colaboradores del área administrativa de la UGEL Arequipa Sur. Resultados: el 66.7% respecto a la gestión administrativa, estuvo en el nivel regular respecto a la satisfacción laboral, el 82.4% se encontró en el nivel regular. Conclusión: se demostró la existencia de relación estadísticamente significativa (r igual a 0.831 y p igual a 0.001).

Espíritu (2017) manifiesta en su tesis plantea por finalidad la determinación de relación acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral realizada en la Microred de salud Rio Negro – Satipo, 2017. La tipología investigativa fue básica, en tanto que el diseño fue

correlacional, en tanto que la muestra estuvo establecida por 97 colaboradores, empleándose la técnica conocida como encuesta y el instrumento elegido ha sido el cuestionario. En la investigación se llegó a demostrar la presencia de relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el que el $r = -0.637$ y Z calculada es $4.4938 > 1.96$ que es la Z crítica.

Machaca y Campos (2021) manifiesta que en su estudio pretendió establecer asociatividad de la gestión educativa y la satisfacción laboral, en el que participaron 109 profesores de los niveles inicial, primario y secundario, haciendo uso del paradigma cuantitativo, la tipología investigativa fue descriptivo, correlacional y transeccional. Se utilizó el cuestionario tipo Likert. Los hallazgos han demostrado la presencia de relación directa, positiva y significativa ($r = 0.603$, $p < 0.05$). Se concluyó que las variables exponen una relación positiva, directa y significativa.

Córdova y Arévalo (2018) por su lado, propusieron por finalidad la determinación de relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral. Haciéndose uso del cuestionario, contando para ello con 32 trabajadores considerados en la muestra. La tipología investigativa fue aplicada, cuyo diseño fue no experimental- correlacional, se concluyó: se presenta relación, con base a que el valor “ r ” que se obtuvo fue 0.000; mientras que el coeficiente de asociatividad fue 0.782 con el que se demuestra relación positiva de modo considerable.

Mayon y Ticllacuri (2019) proponen por objetivo: la determinación de asociatividad entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral; para lo cual hicieron uso del tipo investigación básica, siendo de nivel relacional, haciendo uso del método inductivo, deductivo y correlacional, en tanto que el diseño fue no experimental, de tipo correlacional, por lo que la muestra estuvo conformado por 87 colaboradores teniendo las características de ser nombrados y contratados en la Ugel- Huancavelica, se consideró como instrumento: la encuesta, obteniéndose como resultados: la intensidad de la correlación fue significativa, siendo de nivel medio y directamente proporcional en el que el rho fue 88.30%. Se concluyó: se presenta una relación acerca de la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral con base en que el rho = 88.30%, y el $p = 0.00$.

Sihuíncha y Ticllasuca (2018) señalan que propusieron por finalidad el establecer la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en los colaboradores del área administrativa de la MP de Angaráes, 2016. El instrumento utilizado fue la encuesta con escala de Likert, con tipología investigativa básica o fundamental. El nivel de investigación que se

utilizó fue el nivel correlacional, en tanto que el diseño investigativo utilizado ha sido el No Experimental y correlacional. Los resultados indican que se presenta una relación positiva entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, basándose en el índice de la Correlación de Pearson con el que se obtuvo un índice igual a 0.670, siendo la correlación directa y positiva fuerte.

En lo concerniente a la Fundamentación científica, se inicia con la primera variable, la Gestión Administrativa, para el cual, se señala que, a través de los años, el término gestión, administración, gestión administrativa, gestión empresarial, gestión gerencial, han ido tomando rumbos para unos similares, para otros con matices especiales dependiendo de los términos por los que están compuestos. En la práctica, todos ellos tienen algo en común, la administración de las organizaciones, para lo cual, se ha recopilado términos similares de diversos autores, los cuales nos van a contextualizar.

Para (Coronel Chugden et al., 2020), la gestión administrativa, es considerada como una secuencia estratégica funciones que se combinan, entre las que se encuentran: planeación, organización, dirección y control. Por lo que, la administración contempla acciones tales como la elaboración y administración de los presupuestos, el financiamiento y el uso de indicadores empresariales. Un adecuado proceso de integración de los procesos mencionados, sentado sobre la base de procesos de mejora continua, podría asegurar el progreso deseado por las empresas; sin embargo, es necesario contar con personal directivo responsable, sobre todo, el gerente general, quien será el designado de para la debida gestión administrativa.

Ante este marco contextual, se hace necesario enfrentar cambios nuevos y continuos que el mundo plantea y exige, en la que las empresas se ven obligadas a mejorar, deben volverse eficaces y eficientes; aunque muchas organizaciones han centrado sus esfuerzos en los resultados, olvidándose de lo principal, la mejora de los procesos. Consecuentemente, cuando no se toman en cuenta lo planteado anteriormente, surgen problemas, tales como de coordinación administrativa, no es suficiente la cantidad de estímulos asertivos, también se hace evidente la rigidez de las organizaciones, los aspectos mencionados representan limitaciones que van a determinar el cambio de los sistemas organizacionales y administrativos (Coronel Chugden et al., 2020).

Por otro lado (Van-Den-Berghe, 2016, p. 58) sostiene que la gestión gerencial engloba la totalidad de actividades que debiera efectuar un gerente, comprendiendo las acciones de planeación en la empresa; el establecimiento de sus objetivos y el trazado de las políticas tanto

internas como externas; las acciones de organización y dirección; el establecimiento de la misión y visión de la empresa; el planteamiento de las políticas empresariales; la constante indagación y la obtención nueva clientela, los cambios y las tendencias que experimenta constantemente el mercado; el ambiente macro económico; la manera del funcionamiento y control de las operaciones que realiza la empresa, así como las acciones de responsabilidad en cuanto a los resultados de mercados, así como los resultados financieros.

Respecto a la gestión empresarial, se expresa que también puede considerarse como la conjunción de voluntades de la totalidad de los trabajadores de la organización, contando desde la gerencia general e involucrando a los empleados de la menor jerarquía organizacional contemplados en el organigrama, tomando en cuenta a los clientes reales pero también a los clientes, ya sean éstos a nivel local, nacional e internacional, en el que se toma en cuenta también a la sociedad en su conjunto y al medio ambiente donde realizan sus actividades empresariales, buscando el logro del objetivo que comprende al objetivo empresarial y al objetivo personal; resumiendo, se trata de la gestión de la totalidad del personal que pertenecen de manera directa e indirecta a la empresa. Se debe tener en cuenta que todas las empresas u organizaciones, ya sean que tengan como objetivo el lucro o no, poseen un gerente o administrador; cuentan además con objetivos, procedimientos, estrategias, tácticas y resultados, que resultan ser aspecto distintivo de cada organización, no importando si se trata de personas naturales o jurídicas, requieren ser gestionadas. Entonces, los responsables de la dirección empresarial, deberían realizar lo mismo, es decir, desempeñar funciones que son reguladas por los entes del estado y las leyes que las rigen, deben orientarse a la obtención de resultados financieros y utilidades adecuados para los inversionistas; deberían propender a que sus trabajadores tengan la característica de ser productivos; todos deberían orientarse hacia lograr objetivos y metas claras que vayan acorde con las políticas empresariales planteadas. Se debe señalar que la totalidad de gerentes desarrollan su gestión poniéndole un toque personal concordante con su trayectoria en los estudios, su experiencia, la visión del mercado que tenga y el entorno que lo rodea, que utiliza para definir la estrategia de gestión y pueda desarrollar una gestión empresarial que contemple la participación de la totalidad de los colaboradores (Van-Den-Berghe, 2016).

Bajo las premisas establecidas, otros autores complementan sus argumentos con la variable bajo estudio, en este caso la administración, en el que (Chiavenato, 2019) señala que la administración se refiere a la conducción racional de las actividades que realiza una empresa; tratándose de los elementos siguientes: planeación, organización o estructuración, dirección

(involucrando al liderazgo) y control de todas sus actividades. Entonces, es indispensable para poder existir, para su supervivencia y también para el éxito de las empresas. Prescindir de la administración en las empresas, éstas jamás van a estar en condiciones para su existencia, crecimiento y no podrán alcanzar el éxito.

Por su parte, (Koontz et al., 2012) señala que Administración se considera como el proceso mediante el cual se va a diseñar y mantener un ambiente adecuado en el que las personas que laboran en equipo, van a cumplir metas específicas de forma eficaz y eficiente (p- 4).

Por otro lado, se manifiesta que la administración es la labor a la cual se dedican los gerentes. Entonces, la administración va a involucrar a la supervisión y coordinación de las tareas de otros, de manera tal que estas actividades se desarrollen de manera eficiente y eficaz. Las actividades de coordinación, así como la de supervisión del trabajo que otros trabajadores realizan van a distinguir un puesto gerencial de aquel que no lo es. Luego, la administración va a implicar la garantía que la gente responsable de la realización de las actividades laborales va a realizarlas de manera eficaz y eficiente y eficaz, o por menos es lo que pretenden y ansían la plana gerencial (Robbins & Coulter, 2010, p. 7).

Por su lado, (Baca-Urbina, 2014) acerca de la gestión administrativa, señala que un novedoso enfoque se halla presente en todos y cada uno de los procedimientos conformantes, la forma en que las empresas atraen al personal, los preparan y luego los mantienen al interno de la empresa, realizando las diversas funciones, tareas y actividades con el propósito de alcanzar sus objetivos o quizá solo para encontrar una manera adecuada de realizar las cosas.

Entre las Funciones que se le atribuyen a la administración, se tiene las apreciaciones que se han generado por autores importantes en materia administrativa, iniciando con (Koontz et al., 2012) quienes mencionan que al estudiar administración se hace inexcusable que se la desglose hasta en cinco funciones gerenciales, éstas son planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, y que al contorno de ellas se podría organizar el conocimiento con las cuales se cuenta.

Por su parte, (Chiavenato, 2019) menciona que cuando se refiere a la administración, ésta se trata de la agrupación de funciones entre las que se encuentran las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar.

Por otro lado, (Robbins & Coulter, 2010) proponen que las funciones de la administración van a estar comprendidas por la planeación, organización, dirección y el control.

Planeación, en esta función, van a definirse objetivos, van a establecerse estrategias que seguir y para lograrlos van a desarrollarse planes que permitan la integración y coordinación de las actividades.

Organización, los encargados de la gerencia también asumen la responsabilidad de concertar y estructurar las labores en el trabajo que buscando el cumplimiento de las metas empresariales. Entonces, en la medida que los gerentes organicen, determinen las actividades a desarrollar, él será quién el encargado de llevarlas a cabo, la forma en que se agruparán para tal fin, la persona quién le va a reportar, quién y dónde van a tomarse las decisiones.

Dirección, la totalidad de empresas va a contar con personal, entonces surge el trabajo del gerente, quien tiene la necesidad de trabajar con personas, entonces, mediante las personas deben cumplir con los objetivos empresariales. Surge entonces la tarea de motivar a los trabajadores, colaboran en la solución de los conflictos que surgen al interior de los grupos de trabajo, van a influir en las personas o equipos en la medida que realizan su trabajo, van a seleccionar los canales de comunicación más efectivos, también van a lidiar de variada manera con cuestiones relacionadas con la conducta del personal, entonces se dice que están dirigiendo los destinos de la empresa.

Control. Cuando los objetivos y planes ya se encuentren establecidos (se refiere a la planeación), las tareas o actividades y las decisiones estructurales ya se encuentran dispuestos (se refiere a la organización), también se encuentran las personas contratadas, entrenadas y motivadas (se refiere a la dirección), debía establecerse alguna forma de evaluación que permita visualizar si las cosas se desarrollan de acuerdo a lo planificado. Entonces, el gerente debe asegurarse que los objetivos estipulados se vengán logrando y el trabajo debe estar llevándose a cabo tal como debería ser, la gerencia debe realizar el seguimiento y evaluar el rendimiento de los trabajadores, luego este rendimiento considerado real debería cotejarse con los objetivos planteados, y si estos objetivos no se están consiguiendo, se presenta la labor del gerente quien tiene que reajustar estas actividades laborales. El proceso de seguimiento, va a comparar la gestión administrativa con los objetivos de la organización (Robbins & Coulter, 2010).

Sin embargo (Van-Den-Berghe, 2016) contempla un aspecto más detallista, el cual abarca más opciones, considerándolas como funciones básicas gerenciales en la gerencia de hoy:

(a) Planear, proceso que supone que la gerencia y la plana directiva lleguen a proyectar con anticipación las metas y actividades. Es necesario contar con una visión proyectada de la

empresa para poder planificar. Se debe tener amplio conocimiento, no solo de la empresa, sino de las acciones o tareas que se desarrollan, también de la competencia que surge, del propio mercado, del aspecto social y económico, tanto actual como la proyección del mismo, para poder proyectar las acciones y metas de la empresa, con lo que la planificación va a garantizar la supervivencia de la empresa en el futuro.

(a.1) La eficiencia de los planes: se refiere a que la eficiencia del resultado de la planificación traducido en un plan va a medirse a través de la contribución que realiza a los objetivos y al propósito que se busca lograr, teniendo en cuenta que el costo sea razonable, en el cual el costo va a medirse no solamente en términos de dinero, tiempo, dinero o producción, también debe medirse por el grado de satisfacción tanto individual y grupal.

(a.2) Planeación estratégica: es considerada como el proceso que consiste en seleccionar las metas organizacionales, establecer las estrategias, políticas y los planes que resulten necesarios para la consecución de los objetivos que se llegaron a establecer y determinar los sistemas, los métodos y también los controles imprescindibles que van a permitir el aseguramiento del cumplimiento, en concordancia con lo planificado. Entonces la planeación estratégica es definida como el proceso mediante el cual la organización va a relacionarse con su medio ambiente, el mercado, la competencia, mediante la sucesión de fases lógicas que conlleven al cumplimiento de un objetivo establecido. Para ello se van a elaborar pronósticos para establecer metas y objetivos que sean medibles, que orienten las operaciones de la organización, con el apoyo de técnicas proyectivas de mercados y la planificación de la producción, analizar la posición competitiva de la organización en el marco macroeconómico tanto actual como proyectado al futuro, la búsqueda de alternativas estratégicas, la identificación de amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas relacionadas a la competencia. La finalidad de la planeación estratégica radica en el logro de una ventaja competitiva que resulte ser sustentable en el largo plazo.

En el ámbito de la administración pública existe la cruda necesidad de la utilización de documentos denominados de gestión pública, para lo cual (*¿Cuáles Son Los Documentos de Gestión de Una Entidad Pública?* - CEGEP, n.d.), señala que los documentos de gestión pública se refieren a las herramientas públicas sobre los cuales van a consignarse la repartición de las funciones del talento humano que labora en el Estado, asimismo están consignadas las responsabilidades que son asignadas a cada área, así como los procedimientos que van a servir

a la gestión de trámites, la legislación que resulte aplicable a los procedimientos administrativos, entre otros, entre los cuales se encuentran:

1. Reglamento de organización y funciones (ROF): bajo este instrumento, se va a definir la naturaleza jurídica del ente del estado indicado, las competencias de este ente gubernamental, las funciones que va a desempeñar, el ámbito jurídico y legal regulatorio orientado a su funcionamiento, el organigrama o estructura orgánica definido y las funciones con que cuentan todos los órganos integrantes de este ente gubernamental, entre otros.

2. Organigrama: Indica cuál va a ser la estructura orgánica del ente gubernamental, en el cual se establecen las dependencias con que cuenta, así como las relaciones de carácter formal establecidas entre ellas.

3. Manual de Organización y Funciones: Este manual especifica minuciosamente las tareas a desempeñar por la totalidad y a la vez cada uno de los puestos laborales existentes en el ente gubernamental, el cual va a proporcionar información relevante sobre la ubicación y las funciones al interior del ente de la estructura general del gubernamental.

4. Manual de clasificación de cargos: En este documento van a consignarse detalladamente la totalidad de los cargos que existen en el ente gubernamental, incorporando así mismo la naturaleza del ente, las actividades a realizar, la normatividad aplicable, así como los requisitos mínimos que se requieren.

5. Cuadro para Asignación de Personal: Documento en el que van a detallarse los cargos que va a contar el ente gubernamental, los códigos de los cargos, la situación de cada cargo, así como el grado de confianza de la misma.

6. Manual de perfiles de puestos: Documento en el que se van a describir el o los organigramas del ente gubernamental, conteniendo también las funciones específicas y generales, el detalle de la visión y la misión, añadiéndose, asimismo, el marco jurídico de aplicación a este ente.

7. Puestos y perfiles de personal altamente calificado: Documento en el que se han definido los cargos que requieren tener mayor calificación de quienes van a ocuparlos.

8. Presupuesto analítico personal: Es una forma de planificación en el que se aprueba el presupuesto destinado a los gastos de personal del ente gubernamental, detallándose también la totalidad de los cargos incorporándose los montos de los haberes que han sido presupuestados.

9. Dotación de servidores civiles: Documento que debe ser aprobado de manera anual en el que se han de detallar los cargos y la cantidad de puestos laborales asignados, los roles que deben de cumplir, las categorías y niveles correspondientes.

10. Manual de Procedimientos: Documento de gestión en el que se describe minuciosamente las operaciones que se deben suceder en la ejecución de sus diversos procesos especificados por cada uno de los puestos laborales del ente gubernamental.

11. Mapa de procesos: Documento que cuenta por finalidad la determinación de los procesos a ejecutarse orientados a contribuir con la buena marcha de la gestión y modernización estatal, en el que se detalla el funcionamiento, organización y las interacciones que realiza en ente gubernamental. Su uso va a facilitar la planificación, permitiendo adecuar la estructura de la organización con orientación hacia la satisfacción al cliente tanto interno como externo, la mejoría del diseño de los sistemas de información, otorgando un adecuado conocimiento acerca del funcionamiento de las interrelaciones internas del ente gubernamental.

12. Manual de operaciones: Documento que cuenta como objetivo la descripción de las funciones generales y particulares de cada una de las dependencias del ente gubernamental explicando las interrelaciones coexistentes entre las áreas internas, así como los vínculos que realice con el restante aparato estatal.

13. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA): Documento en el que se describen de manera minuciosa los procedimientos imprescindibles para la realización de los diversos tipos de trámite que se realizan en la administración pública.

14. Reglamento Interno de Trabajo (RIT): Documento que tiene por objetivo principal la regulación de las relaciones laborales, así como de las condiciones generales de trabajo, bajo las cuales debe regirse los individuos al interior del ente gubernamental. En este documento van a describirse las condiciones necesarias en la incorporación de nuevos trabajadores, la manera de materializar la incorporación al puesto de trabajo, así como la jornada laboral, el registro de asistencia, las horas ordinarias y extraordinarias, los controles del absentismo, los permisos especiales y las licencias especiales, entre otros.

15. Manual de políticas de gestión de tecnologías de la información: Documento que incorpora la normatividad correspondiente a la gestión y uso de los recursos informáticos, buscando la

mejora continua en la supervisión y control de las acciones que se van a realizar en la totalidad de las áreas del ente gubernamental.

16. Manual de identidad gráfica: Documento en el cual se van a determinar las peculiaridades relativas al diseño, los formatos de escritura, los logos, entre otros. Los que deben ser utilizados en la papelería y documentación que emanan del ente gubernamental.

17. Manual para la elaboración de Comunicaciones Escritas: Este documento va a tener por finalidad la definición de las formas a elaborarse las comunicaciones escritas en la totalidad de ente gubernamental en el que se van a describir el contenido, el estilo de redacción, la estructura y ocasión en la que cada escrito deberá ser utilizado.

18. Programación multianual de inversiones: Está referido a la proyección de las inversiones que se programan para los ejercicios fiscales subsiguientes

19. Los informes y actas de transferencia de la gestión, así como la rendición de cuentas.

(b) Organizar, Organizar va a significar el ocupante de la gerencia, así como plana directiva de la empresa deban coordinar los recursos humanos y materiales con que dispone la empresa. Representa una actividad básica debido a que representa la manera de lograr las metas establecidas con anterioridad. En el ambiente muy competitivo que se presenta en el mercado hoy en día es el panorama en que se desempeñan las empresas dependiendo el éxito del manejo adecuado que se realiza de los recursos con que se dispone. A través de los recursos la empresa puede productos de excelencia, a la vez que puede mantener sus costos bajos los cuales permitan preservar su competitividad referente a otras empresas, que le permitan garantizar su permanencia en el mercado.

En tanto que la estructura empresarial debe diseñarse a aclarar los cargos, así como su jerarquía al interior de la organización, plasmándose las obligaciones, así como las responsabilidades por los resultados, buscando la eliminación de los obstáculos del desempeño que se ocasionan confusión e incertidumbre en el proceso de asignación, a la vez debe proporcionarse redes para la toma de decisiones y comunicaciones que apoyen y reflejen los objetivos empresariales.

(c) Coordinar, Una función muy importante al interior de la empresa la realiza el gerente, consistente en la coordinación, utilizada para facilitar el funcionamiento de la empresa, además

de la mejoría de su operatividad, para lo cual se deben establecer mejores maneras de trabajo y que las características de integración y armonía sea inherente a los subalternos.

La función conocida como coordinación es realizada con la finalidad de que integrantes de la empresa conozcan las tareas, actividades y funciones que ejecutan sus colegas, orientadas al análisis y resolución, de manera unida, la problemática que suelen presentarse. De este modo brindar soluciones integrales comunitarias en favor del logro de una colaboración entre los trabajadores, considerando que la empresa debe ser una entidad única, para lo cual sus estrategias y tácticas deberán analizarse y realizarse de manera integral, trabajando en equipo, tendiendo a un trabajo armonioso y buscando mejorar los resultados para la empresa.

(d) Dirigir, Esta función administrativa se centra en la manera como los administradores y la gerencia van a liderar e influir en sus subordinados, estableciendo las condiciones necesarias para que los subordinados realicen tareas asignadas adecuadamente al interior de la empresa.

En añadido, la gerencia deberá promover el establecimiento de un clima adecuado y así apoyar a los trabajadores a que puedan lograr una mayor productividad a la hora de realizar sus actividades laborales. Esta función gerencial abarca el proceso de influencia en los individuos de manera tal que contribuyan al cumplimiento de las metas de los equipos de trabajo, y por lo tanto, de la empresa. Los aspectos relevantes que comprende la función de dirección son:

(d.1) Factores humanos en la administración: Mediante la función de dirección, la gerencia va a apoyar a los individuos a que satisfagan sus propias necesidades, a la utilización de todo su potencial, al unísono que vayan a contribuir con la realización de las metas empresariales. Para lo cual, la gerencia debe comprender las funciones de los trabajadores, como individuos y la personalidad que posee cada uno de ellos.

(d.2) Creatividad e innovación: La gerencia deberá convertirse en el líder del cambio que se desea, quien debe motivar a los trabajadores orientándolos a que ejecuten cambios y a la vez innovaciones de manera continua, tanto en sus propios trabajos y funciones, como también en toda la empresa, en los productos, en los sistemas, en los procesos, así como en los flujos de trabajo, lográndose a través de reuniones informales, pero también de los llamados círculos de calidad, con lo cual se puede aprovechar de forma apropiada el capital humano, así como los recursos tangibles de la empresa; sin olvidarse del ambiente externo entre los que se pueden considerar a los consumidores, los cambios en los gustos de la clientela, los hábitos de compra de la clientela, la competencia externa e interna, la capacidad adquisitiva; las condiciones

económicas actuales y futuras de la región y el país, con el objeto de adelantarse al futuro, debido a que los cambios en los mercados se vienen gestando al externo de la organización; por lo que el gerente debe contar con una mente abierta que permita la aceptación e implementación de los cambios, aun si esto trae consigo realizar cambios en las operaciones pero también en la propia organización empresarial.

(d.3) Competencia empresarial: La gerencia debe dirigir mejor a la organización para que ésta pueda ser competitiva por lo que deberá: (i) Tomar conocimiento del mercado, así como del producto. (ii) Reconocer la tipología de competencia que se presenta. (iii) Formar o reformar y estructura adecuadamente la organización. (iv) Comprobar y Evaluar lo ejecutado con lo planificado. (v) Reaccionar rápido cuando se presenten hechos que puedan afectar o beneficiar a la empresa.

(d.4) Gerencia por objetivos: En la literatura especializada señala que la administración por objetivos resulta ser un procedimiento a través del cual la plana directiva de una organización, así como sus subordinados van a identificar las metas comunes, definiendo las responsabilidades y resultados que se asignan a cada uno, usando estas medidas, a través de su consideración como guía usado para la dirección y administración de la organización, en el que deben fijarse los objetivos para cada cual, así como su participación en el logros de los objetivos de la empresa. Viene a ser entonces un conglomerado de procedimientos y reglas que se establece por la administración de primera línea logrando que la estructura gestione sus propios objetivos para la consecución del objetivo general empresarial.

(d.5) Gerencia por políticas: La acción de gerenciar por políticas es plantada solamente por la gerencia de primera línea. A través del planteamiento de políticas se trazan las estrategias empresariales para la obtención del mejor uso de los recursos externos e internos de la empresa, con el objetivo de alcanzar los objetivos determinados previamente. Con el apoyo de una delineación estratégica, la organización va a desarrollar los pasos de formulación, ejecución, organización y control en el proceso de ejecución de la política de la empresa.

(e) Controlar, Esta fase pretende que la gerencia se asegure que la organización vaya a seguir el sendereo planeados con anticipación. Reviste de gran relevancia, debido a que posibilita revelar las fallas en que se estaría incurriendo, lo que no permite un funcionamiento adecuado, que conlleve a la toma de medidas correctivas convenientes. Resulta relevante tomar en cuenta que la gerencia debe usar la totalidad de recursos disponibles orientados a cumplir las metas establecidas. La empresa se llega a conformar por áreas definidas. Entonces, el área

administrativa debería controlar la totalidad de esfuerzos de las demás áreas, orientándose a alcanzar las metas establecidas. El gerente, debe concretar la capacidad de la gestación de lo nuevo y realizar las mejores inversiones; y que si se carece de esta capacidad será imposible administrar el ambiente empresarial. También al gerente le atañe tomar las decisiones que le permita la operación y administración de los planes empresariales. Por lo que, la acción de Gerenciar la empresa le corresponde a la administración de las inversiones en la búsqueda de una mayor satisfacción económica para los socios o accionistas de la empresa.

Respecto a la segunda variable satisfacción laboral Cuesta (2020) señala que la mencionada variable es referida con denominaciones divergentes, entre los que se consideran a los estados de ánimo, moral de trabajo, motivación laboral, entre otras. Sin embargo, la sola satisfacción es definida por Chiavenato (2019) como “dar atención a las necesidades humanas”.

Por otro lado, Gibson et al. (2011) refieren que la satisfacción laboral debe ser considerada con una conducta que las personas poseen referente a sus empleos; entonces la percepción que tienen de sus puestos se basa en factores del ambiente laboral, entre los que se tiene al estilo del supervisor, los procedimientos y las políticas, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones.

Acerca de sus dimensiones, también señala que son: (i) Pago. Representa a la cuantía recibida y la equidad en cuanto a la retribución que percibe un individuo por su trabajo. (ii) Puesto. Representa al nivel en que las tareas o actividades laborales van a ser consideradas interesantes a la vez que proporcionan oportunidades tanto para la aprensión y aceptar as responsabilidades. (iii) Oportunidades de ascenso. Representa a la disposición de que se presenten ocasiones para llegar a progresar. (iv) Supervisor. Representa a la capacidad del supervisor para demostrar preocupación e interés por los trabajadores. (v) Compañeros de trabajo. Nivel en el que los colegas de trabajo suelen ser amigables, cooperadores y competentes.

Por su parte, Robbins y Coulter, (2010) manifiesta respecto a la satisfacción laboral, está referida a la “conducta general de un individuo respecto a su empleo. Un individuo con un alto grado de satisfacción laboral va a contar con una actitud positiva respecto a su trabajo. En tanto que un individuo insatisfecho va a contar con una actitud negativa” (p. 285).

Asimismo, añade que, cuando los individuos conversan sobre las actitudes de los trabajadores, generalmente suelen referirse a la satisfacción laboral.

Para Jones y George (2010) “la satisfacción laboral viene a ser la agrupación de ideas y sentimientos que poseen los gerentes respecto a su de su puesto laboral actual” (p.84).

También añade que los trabajadores que experimentan sentimientos de muy satisfechos suelen estar a gusto con sus labores, asimismo, ellos consideran recibir un trato justo, en tanto que considera que el puesto que ocupan cuenta con variadas peculiaridades atractivas entre los que se encuentran contar con un trabajo interesante, contar con seguridad laboral, buen salario, autonomía o contar con colegas agradables. El nivel de satisfacción laboral va a tender a incrementarse en tanto se asciende en el nivel jerárquico en la empresa. Generalmente, los gerentes pertenecientes al más alto nivel de jerarquía en la empresa suelen estar más satisfechos con sus labores que aquellos trabajadores de los niveles bajos. Expresan también que los niveles de satisfacción laboral van a variar desde muy bajos llegando a ser inclusive muy altos, al margen del lugar y otras situaciones intermedias (Jones & George, 2010).

Respecto a la Satisfacción en el trabajo Rodríguez (2010) opina que:

La mayoría de las personas pasa más de la tercera parte de su tiempo disponible en el trabajo, pero una gran cantidad de personas está a disgusto en él. Algunos detestan a tal grado su labor que sólo esperan el fin de semana y, al concluir éste, odian tener que reanudar sus labores. Por el contrario, muchos pequeños empresarios encuentran en su trabajo una actividad agradable y satisfactoria (p. 129).

Para Griffin (2011) abarca un poco más, planteando la satisfacción o insatisfacción, planteándola de la siguiente manera:

La satisfacción o insatisfacción laboral representa una postura que refleja el nivel al que una persona siente estar satisfecho en su trabajo. Añade también que las aspiraciones y necesidades de las personas en los factores personales, van a determinar esta postura o actitud conjuntamente con otros factores organizaciones y de grupo, encontrándose las relaciones que se generan con sus colegas de trabajo, como también con los supervisores, así como con las políticas de trabajo, y las condiciones de trabajo y la compensación que experimentan (p. 484).

Para medir la variable Satisfacción laboral, en el ámbito intelectual, se ha basado en muchas teorías relacionadas con la motivación, es decir, la motivación desarrollada en las organizaciones sugiere la medición de la satisfacción, en base al cumplimiento de las

necesidades o expectativas de los trabajadores o clientes internos. Al respecto se tiene los siguientes planteamientos:

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, quien plantea que los trabajadores se motivan en base a una jerarquía de necesidades, entre los que se encuentran las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización. Estos conjuntos de relaciones están dispuestos de tal manera que una de las necesidades se satisface solo después de la satisfacción de la parte inferior. Sólo cuando una persona es capaz de satisfacer las necesidades inferiores, poco a poco van surgiendo las necesidades superiores, y con ellas la motivación para poder satisfacerlas (Chiavenato, 2019).

Teoría del factor dual de Herzberg, En su estudio, se centraron en el lugar de trabajo. Durante su investigación, observó que cuando los encuestados se sentían bien con su trabajo, tendían a culparse a sí mismos por la situación. En cambio, cuando están insatisfechos, tienden a citar factores externos como las condiciones de trabajo, las políticas organizacionales, las relaciones personales, etc. Los factores que motivan la asistencia son diferentes a los factores negativos, por lo que divide los factores en: (i) Factores de Higiene: Son: Factores fuera de la tarea. Tu contentamiento previene la insatisfacción, pero no garantiza un impulso que se traduzca en esfuerzo y energía para lograr resultados. Pero si no están satisfechos, conduce a la decepción. (ii) Incentivos: Se refiere al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina si una persona se siente motivada. (Chiavenato, 2019).

Los factores de higiene corresponden al nivel más bajo de la jerarquía de necesidades de Maslow (idioma, seguridad y social). Los motivadores están alineados al más alto nivel (contemplación y autorrealización)

Factores de higiene que consisten en factores económicos: sueldo, salarios, beneficios. Condiciones físicas de trabajo: iluminación y temperatura adecuadas, ambiente físico seguro. Seguridad: beneficios por antigüedad, procedimientos de quejas, prácticas laborales justas, políticas y procedimientos organizacionales. Factores sociales: oportunidades para interactuar con otros compañeros. Estado: título del trabajo, oficina propia, privilegios (Chiavenato, 2019).

Los motivadores incluyen: Tareas estimulantes: Oportunidades para expresar la personalidad individual y el desarrollo completo. Sentimientos de autorrealización: la creencia de contribuir a algo que valga la pena. Reconocimiento de un trabajo bien hecho: Reconocimiento de que se ha realizado un trabajo importante. Logro o realización: la oportunidad de hacer algo

interesante. Mayor responsabilidad: asuma nuevas asignaciones y tareas que amplíen el puesto y le den más control (Chiavenato, 2019).

Otro enfoque se encuentra en la Teoría de McClelland, McClelland centró su teoría en tres tipos de motivación: (i) Logro: Es el impulso hacia la excelencia, el éxito. Obliga al individuo a establecer metas altas para sí mismo. Estos individuos tienen una alta necesidad de actividad, pero una baja necesidad de conexión con otras personas. Las personas motivadas por esta orientación quieren la excelencia, se comprometen a hacer un buen trabajo, asumen la responsabilidad y necesitan una retroalimentación constante sobre su desempeño. (ii) Poder: La necesidad de influir, controlar y obtener la aprobación de otras personas y grupos. A las personas motivadas por este tipo de motivación les gusta ser vistos como importantes y quieren alcanzar gradualmente prestigio y estatus. Por lo general, luchan por sus ideas y tienden a tener una mentalidad "política". (Chiavenato, 2019). (iii) Apego: El deseo de formar relaciones amistosas y cercanas, de ser parte de un grupo, etc. Por lo general les gusta ser populares y conectarse con los demás, no les gusta el trabajo individual, les gusta trabajar en equipo y ayudar a los demás (Chiavenato, 2019).

Otra teoría interesante se encuentra en la llamada Teoría X y teoría Y de McGregor, el cual postula que la Teoría X: Supone que las personas son perezosas y motivadas por el castigo y evitan la responsabilidad. La gente tiene que ser controlada y, a veces, obligada a trabajar. La gente no quiere trabajar. La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser impulsada. Los humanos tienen poca creatividad. La motivación funciona solo a nivel fisiológico y de seguridad. (Chiavenato, 2019).

Tanto es así que la Teoría Y asume que el trabajo duro en el trabajo es algo natural, que el compromiso con los objetivos es recompensado y que las personas tienden a buscar la responsabilidad. Bajo las condiciones adecuadas, el trabajo sucede naturalmente. La gente prefiere la autonomía. Todos somos potencialmente creativos. La motivación ocurre en todos los niveles. Las personas motivadas pueden motivarse a sí mismas (Chiavenato, 2019).

Una teoría adicional se tiene a la Teoría de las expectativas: El punto más destacado de la teoría es que todos los esfuerzos humanos se emprenden con la expectativa de algún éxito. Los sujetos creen que se producirán ciertas consecuencias si se logra el rendimiento esperado. La expectativa de que lograr una meta producirá el resultado deseado se llama instrumentalidad. Cada resultado o resultado tiene un valor específico para el sujeto llamado valencia. Debido a

la instrumentalidad y la valencia, cuanto más motivada esté una persona para realizar una acción, mayor será el producto deseado. ¿Me rendiré, qué ganaré si me rindo?

La relación entre esfuerzo y rendimiento depende de dos factores: las habilidades de los sujetos y su percepción del puesto. Todos tienen una idea del nivel de desempeño que son capaces de lograr en una tarea. La gente espera la mejor recompensa de aquellos que hacen el mejor trabajo. La fuerza motivacional de una persona es igual al valor que una persona le da a una recompensa y el valor esperado que puede obtener en una situación dada (Chiavenato, 2019).

En tanto que la Teoría de las expectativas, propone:

Fuerza de la motivación = Valor de la recompensa * Probabilidad de logro.

Otra teoría interesante se presenta mediante la Teoría ERC de Alderfer, el cual Está muy relacionado con la teoría de Maslow, que propone la existencia de tres motivaciones básicas: - Motivación de crecimiento: se centran en el desarrollo y crecimiento del individuo. - Motivación relacional: interacción social con los demás, apoyo emocional, sentido de identidad y pertenencia a un grupo. Motivos de existencia: Corresponden a necesidades fisiológicas y de seguridad (Chiavenato, 2019).

La teoría del establecimiento de metas de Locke establece que la intención de lograr una meta es la principal fuente de motivación.

Las metas pueden tener varias funciones: - Enfocan la atención y la acción, centrándose más en la tarea que se está realizando. – Movilizan energía y fuerza. - Mayor durabilidad. - Ayudar a desarrollar estrategias. Para ser verdaderamente útil, el establecimiento de objetivos debe ser: específico, difícil, desafiante, pero alcanzable. Además, hay un elemento importante de retroalimentación que una persona necesita para maximizar su desempeño (Chiavenato, 2019).

Se tiene también a la teoría de la equidad de Stacy Adams quien establece que las personas comparan su salario y desempeño con los demás, evalúan si es justo y responden para revertir cualquier injusticia. Buscamos la justicia cuando hay desigualdad que percibimos como injusta. Si obtenemos los mismos resultados que los demás, nos sentimos satisfechos y motivados para continuar; de lo contrario, perdemos la motivación o, a veces, trabajamos más duro para lograr los mismos objetivos que los demás. (Chiavenato, 2019).

En lo que se refiere a la justificación de la investigación, ésta se enfoca desde dos perspectivas, la Relevancia Social: desde el cual va dirigida hacia el establecimiento de la asociación entre la

gestión administrativa y la satisfacción laboral, lo que permitirá plantear recomendaciones destinadas a mejorar el nivel de satisfacción laboral en Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, lo que con llevaría mejorar la gestión en este ente de estado para permitir estar contento y satisfecho con la labor que el trabajador realiza en esta organización; y, por ende, mejorar el desempeño laboral de los mismos.

La siguiente perspectiva es desde el aporte científico: debido a que está orientado hacia la generación de reflexión y debate académico acerca del conocimiento existente de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una municipalidad, ya que, es sabido que en las instituciones del estado existe un pobre desempeño laboral en todos los ámbitos, tratándose de la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, siendo una entidad del Estado, mucho más, ya que la percepción a priori refiere que la mayoría de las organizaciones gubernamentales padecen de una buena gestión administrativa.

En lo que respecta al problema, se tiene al problema, del cual se puede señalar que, en el ámbito organizacional, si bien es cierto, se da prioridad a la productividad, pero también es cierto que esta productividad se logra de varias formas, lo que conlleva a estudiar varios factores que tienen que ver con esta variable, ya sea de forma conjunta o separada, siendo el presente caso.

Uno de los aspectos para mejorar la productividad es la satisfacción laboral o llamado también satisfacción en el trabajo y éste cómo responde a la gestión administrativa o gerencial que se adopta en las organizaciones, respecto al cual se han desarrollado varios estudios, en los cuales se entabla esta problemática como recurrente, considerando lo que refiere Coronel et al (2020), al respecto, la OMS señala que numerosos estudios han demostrado que los trabajadores con malas condiciones de trabajo, empleo inseguro, bajos salarios y beneficios y salud y seguridad inadecuadas se sienten frustrados e insatisfechos con los bajos niveles de trabajo y productividad, lo que resulta en la negación de altos niveles sueldos Los niveles de estrés se consideran una amenaza para la salud del personal. Por su parte (Espíritu, 2017) manifiesta que El 35,4% de las personas que ingresaron por un trabajo estable no tienen relación con la organización y no brindan el apoyo necesario al jefe de gestión administrativa, porque solo se preocupan por sus propios intereses y desconocen los intereses de los demás, razón por la cual por mala gestión en la organización.

Centrándose en la organización materia de estudio, se analiza las circunstancias en las cuales se viene desempeñando la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald de San Luis en el que se presentan deficiencias institucionales en cuanto al planeamiento, el cual se encuentra

desconectado de la población, puesto que la Municipalidad no necesariamente recoge las necesidades reales de la población, realizando planes que no están articulados con las brechas que realmente se deben cubrir, por lo que el planeamiento no resulta ser una herramienta efectiva de gestión municipal. Esto se evidencia cuando se encuentra que más de la mitad de la población no cuenta con agua potable ni desagüe, el crecimiento de la ciudad se da en forma desordenada faltando un planeamiento adecuado, la falta de trabajo campea, pues la dedicación de la población solo a la agricultura y endeble ganadería no aporta, requiriendo proyectos de inversión importantes, lo mismo sucede con las redes de comunicación entre los poblados, lo cuales requieren por lo menos la apertura de caminos por lo menos rurales, puentes, entre otros. Asimismo, se tiene que las estructuras de estos organismos no están diseñadas para cumplir con sus objetivos, tienen una organización poco clara, generando burocracia en abundancia, pero poca eficacia en sus procesos destinados a entregar servicios oportunos y responsables. Otra deficiencia que puede observarse es que esta institución no tiene los recursos necesarios para ni las capacidades adecuadas para optimizar sus procesos, se nota una desarticulación entre sus procesos administrativos, solo buscando cumplir con sus funciones, más no satisfacer las necesidades de su población. Se aprecia una articulación muy débil en el marco legal, pues cuentan con limitaciones en su diseño, y han demostrado ser poco efectivo al momento de buscar su articulación con otras instituciones.

Una encuesta realizada por Info Capital Humano reportó que el 76% de los peruanos respondieron negativamente a la pregunta "¿Estás satisfecho con tu trabajo?" De este porcentaje, el 22% dijo que era porque no estaba haciendo un trabajo retador, el 20% dijo que no era un buen ambiente de trabajo, el 19% dijo que el jefe no era un buen líder y el 12% dijo que no estaba satisfecho con su salario y el 10% dijo que no era un buen ambiente de trabajo. El 10% dijo que la empresa no me premia, el 10% lo atribuyó a no poder aportar nuevas ideas, y el 7% lo atribuyó a no darles la oportunidad de avanzar.

Esta información sirve de base para poder establecer de manera preliminar, ya analizando el interior de la Municipalidad, centrándose en las personas que laboran, que se nota que existe un clima tenso, debido a los favoritismos laborales que se aprecia, donde el amiguismo y compadrazgo tienen alto valor, mientras que la meritocracia, la innovación y la creatividad se ven opacadas, donde el trabajador nombrado va a cumplir parcialmente sus funciones y el trabajador contratado trata de sobrellevar el día a día, con niveles de remuneración muy diferenciados, donde no se puede encontrar posibilidades de ascenso a corto o mediano plazo, constituyéndose en una problemática similar en cada estamento del gobierno. Es lo que nos

lleva a plantear la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?

En lo que respecta a la conceptualización y operacionalización de variables se inicia con la definición conceptual de las variables.

Gestión administrativa. (Van-Den-Berghe, 2016, p. 58) La administración comprende todas las acciones que debe realizar un gerente con base en un plan de negocios; determinar sus objetivos y políticas internas y externas; organización y dirección; misión y visión de la empresa; Compañía de Policías; encontrar y adquirir nuevos clientes, tendencias del mercado; Ambiente macroeconómico; el modus operandi de la empresa y el control operativo y la responsabilidad por los resultados financieros y de mercado.

Planeación, El proceso de planificación es una herramienta para gestionar las relaciones con el futuro. Es una aplicación específica del proceso de toma de decisiones. Las decisiones que intentan influir en el futuro de alguna manera o que se implementarán son decisiones de planificación (Amaru, 2009, p. 50).

Organización, La organización es el proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la ejecución de un plan. Hace que se ordenen las partes del todo, o divide el todo en partes ordenadas según algún criterio o principio de clasificación. Una colección organizada por algún tipo de estándar tiene una estructura. Una organización es propiedad de cualquier colección que esté estructurada u ordenada de acuerdo con ciertos criterios. La organización, como todas las funciones de gestión, es un proceso de toma de decisiones. La división del trabajo, la distribución de responsabilidades a los individuos y la creación de un mecanismo de comunicación y coordinación son decisiones organizacionales (Amaru, 2009, p. 52).

Dirección, El proceso de gestión implica la realización de acciones planificadas que implican un esfuerzo físico y mental (Amaru, 2009, p. 56).

Control, El proceso de control está relacionado con el logro de metas, lo que significa que se tiene información sobre metas y acciones encaminadas a lograrlas. Este proceso genera y utiliza información para tomar decisiones. Las decisiones de información y control permiten que cualquier sistema esté orientado a objetivos (Amaru, 2009).

Satisfacción laboral: Gibson et al. (2011) La satisfacción laboral es la actitud de una persona hacia el trabajo; se deriva de su percepción del trabajo y se basa en factores del entorno laboral, como el estilo de supervisión, las políticas y los procedimientos, la pertenencia al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y los beneficios (p. 102).

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Pago. La cantidad recibida y la equidad de la retribución percibida.

Puesto. Grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad.

Oportunidades de ascenso. La disposición de ocasiones para progresar.

Supervisor. Las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.

Compañeros de trabajo. Grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores.

En lo referente a la operacionalización de las variables, se tiene:

a) Variables

- Gestión administrativa
- Satisfacción laboral

b) Operacionalización de variables.

Var.	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión administrativa	La Administración es el Proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz. (Koontz et al., 2012)	La gestión administrativa asume la definición de Administración, el cual se medirá a través de las dimensiones planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Eficiencia de los planes	En la Municipalidad, se planifica adecuadamente los proyectos.
					En la Municipalidad se realizan planes para evitar incertidumbre.
					Los presupuestos que se realizan en la Municipalidad son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
				Planeación estratégica	La visión de la Municipalidad está debidamente establecida y es conocida por todos los trabajadores y los jefes.
					La misión de la Municipalidad es adecuada y de conocimiento de todos los trabajadores.
					En la Municipalidad, se han planteado debidamente los Objetivos estratégicos.
				Documentos de gestión	En la Municipalidad se cuenta con el ROF, MOF y organigrama adecuados
					En la Municipalidad se cuenta con el manual de clasificación de cargos, cuadro de asignación de personal y manual de perfiles de puestos adecuado
					En la Municipalidad se cuenta con el presupuesto analítico, manual de procedimientos adecuados
			En la Municipalidad se cuenta con el mapa de procesos, manual de operaciones, TUPA, RIT, adecuados		
			Recursos disponibles	Se prevee siempre recursos económicos y financieros adecuados para todas las actividades y proyectos que se generan en la Municipalidad.	
			Organización	Estructura orgánica	La estructura orgánica de la Municipalidad se adecúa a las circunstancias cambiantes.
				Autoridad	La autoridad que ejerce la plana jerárquica está acorde con su responsabilidad.
				Área de Mando	Todos los jefes tienen delimitada el área de mando que le corresponde (conjunto de personas en las que ejerce su mando).
				Procesos	En la Municipalidad se organiza adecuadamente los procesos para su óptimo funcionamiento
Efectividad	Los procesos que se desarrollan en la Municipalidad se caracterizan por su efectividad.				

				Certidumbre	Para que se tomen decisiones en la Municipalidad, se tiene la mayor cantidad de información posible para la mejor toma de decisiones.				
				Seriedad	En la Municipalidad, el trabajo a desarrollar se toma de manera seria y responsable.				
				Coordinación	Facilitar el funcionamiento	En la Municipalidad se facilita el funcionamiento de las áreas existentes.			
					Mejorar la operatividad	En la Municipalidad se realizan coordinaciones de manera adecuada para mejorar la operatividad.			
					Actividades	Se coordina y se detalla adecuadamente las actividades diarias a realizarse.			
					Funciones	En la Municipalidad se han delimitado específicamente las funciones de todo el personal.			
					Cooperación	Una característica importante dentro de la Municipalidad es la cooperación de todos los trabajadores			
					Gestión del personal	En la Municipalidad se gestiona adecuadamente al personal, desde su contratación, hasta su salida de la constructora.			
					Dirección	Factores humanos en la administración	En la Municipalidad, el poder se ejerce adecuadamente en todos los niveles.		
				En la Municipalidad se propicia frecuentemente el liderazgo.					
				En la Municipalidad existe un proceso adecuado de delegación de autoridad.					
				En la Municipalidad se usa adecuadamente el mando.					
				Creatividad e innovación		En la Municipalidad, se nota claramente el Liderazgo hacia los cambios que se experimentan			
						En la Municipalidad se dan cambios e innovaciones de manera continua			
				Competencia gerencial		La gerencia conoce adecuadamente las funciones la Municipalidad.			
						La gerencia forma o reforma la organización de acuerdo a las circunstancias.			
						La gerencia evalúa y comprueba lo realizado con lo planeado.			
						La gerencia reacciona rápidamente ante los hechos que se suscitan.			
				Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos; resulta de las percepciones de sus puestos y se	La satisfacción laboral es una actitud que tienen los individuos en su centro laboral, el cual se medirá a través de sus	Pago	Cantidad recibida	Estoy de acuerdo con la cantidad recibida como pago por mis servicios a la Municipalidad.
								Equidad en la retribución	Considero que las retribuciones o pagos son equitativos en la Municipalidad
Puesto	Tareas laborales interesantes	Considero que las tareas laborales que desarrollo son interesantes							
	Oportunidades de aprendizaje	En la Municipalidad se dan oportunidades de aprendizaje a todos y constantemente							

<p>basa en factores del ambiente laboral, como el estilo del supervisor, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones Gibson et al. (2011).</p>	<p>dimensiones pago, puesto, oportunidades de ascenso, supervisor y compañeros de trabajo</p>		Aceptación de responsabilidad	Las personas que ocupan un puesto jerárquico en la Municipalidad han aceptado las responsabilidades que el puesto requiere.
		Oportunidades de ascenso	Ocasiones para progresar	En la Municipalidad se dan ocasiones para progresar, no solo profesionalmente, sino personal y familiarmente.
		Supervisor	Capacidad suficiente	Mi jefe inmediato tiene las suficientes capacidades para poder desempeñar el cargo o puesto jerárquico.
			Interés	Mi jefe inmediato demuestra interés por la problemática de los trabajadores
				Mi jefe inmediato demuestra interés por la problemática de los usuarios de la Municipalidad.
		Preocupación	Mi jefe inmediato demuestra preocupación por los trabajadores de la Municipalidad.	
			Mi jefe inmediato demuestra preocupación por los usuarios de la Municipalidad.	
		Compañeros de trabajo	Amigabilidad	En la Municipalidad reina un ambiente amigable entre todos los trabajadores.
			Competencia laboral	Considero que todos los trabajadores son competentes para asumir y desempeñarse en el cargo o puesto que ocupan.
			Cooperación	La Municipalidad se caracteriza porque todos los trabajadores son cooperativos, unos con otros.

Se plantearon las siguientes hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

En cuanto a los objetivos trazados para la investigación, se tiene

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

Objetivos específicos

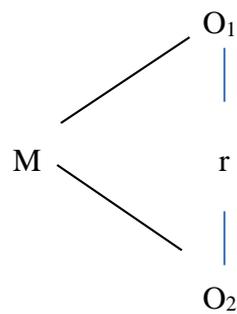
- Estimar el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021
- Estimar el nivel de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el pago de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el puesto de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021
- Detallar la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021
- Detallar la relación que existe entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

METODOLOGÍA

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación: El estudio contempla la ruta cuantitativa, la tipología que contempla es investigación básica sustentado en que busca indagar la manera en que funcionan las cosas orientándolo para su posterior (CONCYTEC, 2022).

En cuanto al diseño de investigación, se ha aplicado el diseño no experimental transversal, correlacional (Hernández & Mendoza, 2018).



Dónde:

M	=	Muestra
O ₁	=	Variable 1 Gestión administrativa
O ₂	=	Variable 2 satisfacción laboral
r	=	Relación

POBLACIÓN - MUESTRA

La población estuvo conformada por 37 trabajadores de la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald de San Luis; los mismos que fueron utilizados para la muestra.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En el proceso de recolección de los datos se utilizará:

Técnica de investigación

Se utilizará la técnica de la encuesta.

Instrumento de investigación

Se empleó el Cuestionario estructurado, conformado por 34 preguntas que miden a la variable gestión administrativa y 14 preguntas que miden a la variable Satisfacción laboral.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Respecto al procesamiento de datos se ha seguido el siguiente procedimiento:

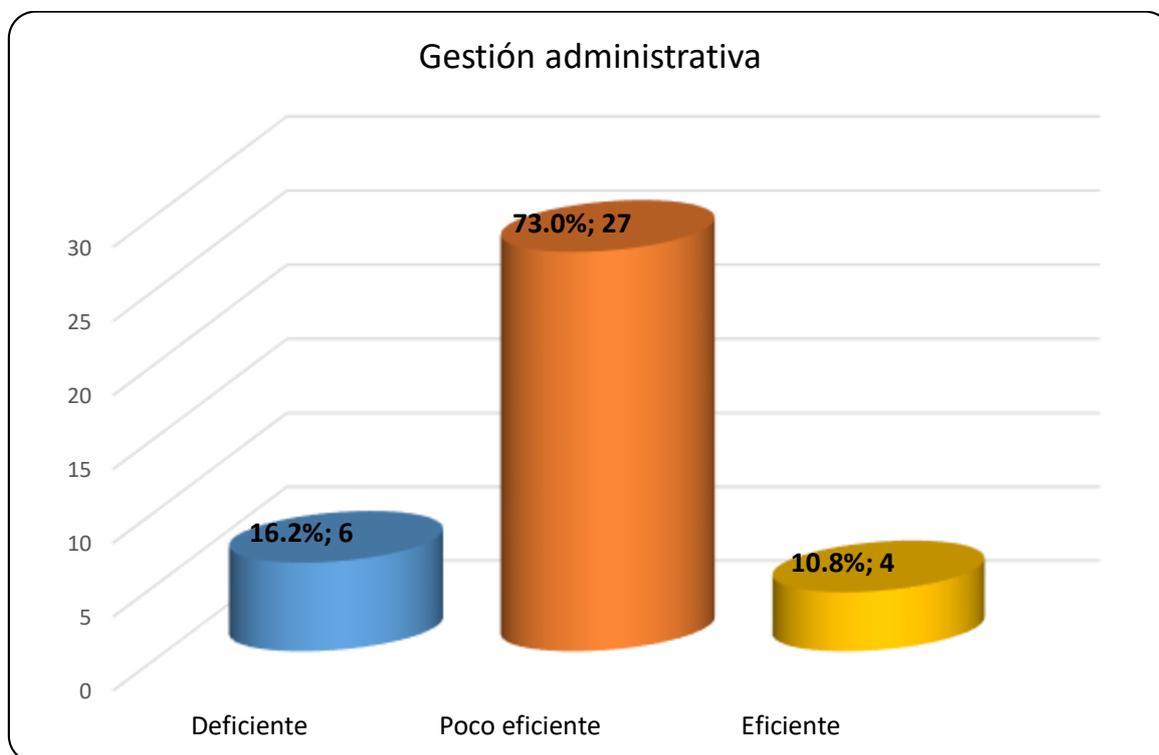
- ✓ Se ordenaron y tabularon los datos a través del cuestionario.
- ✓ Los datos fueron tabulados y calculados, presentándolos en frecuencias y porcentajes de mediante tablas y figuras respecto a los analizados.
- ✓ Los pasos anteriores se realizaron mediante el uso de la estadística descriptiva para lo cual se han seguido los pasos respectivos.
- ✓ En paso del procesamiento de datos se usó el software Excel, posteriormente se exportaron los datos a Software Estadístico SPSS v. 26.
- ✓ Para la prueba de hipótesis se utilizó la estadística inferencial, en este caso específico, se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Figura 1

Descripción de la variable *Gestión administrativa*

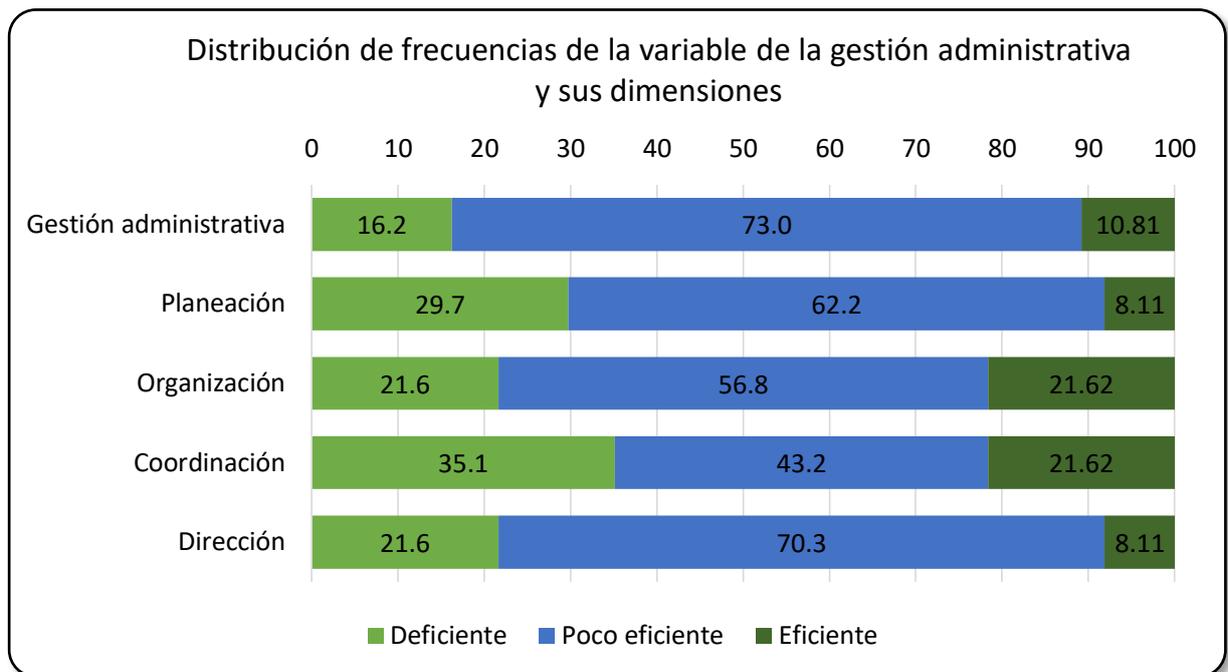


Fuente: Encuesta gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

El 73% de los sujetos que fueron encuestados refieren que la gestión administrativa es poco eficiente, el 16.2% manifiestan que es deficiente, mientras que el 10.8% señalan que es eficiente.

Figura 2

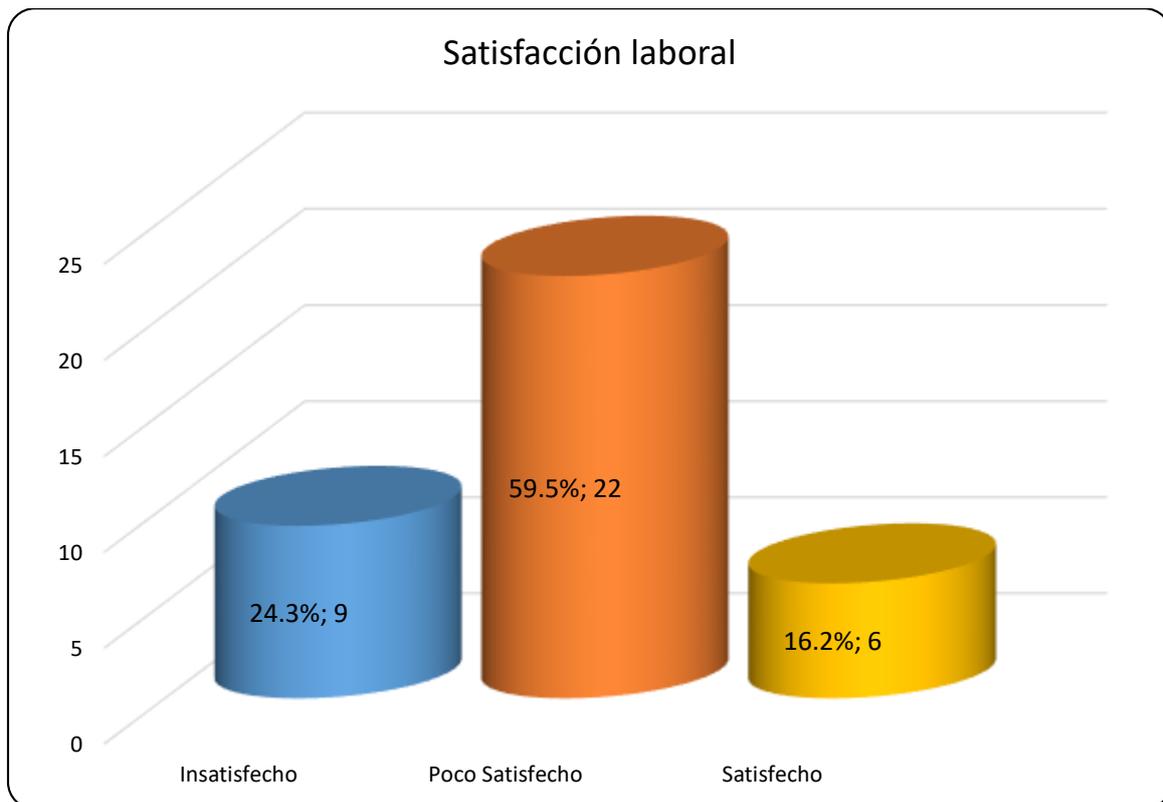
Descripción de la variable gestión administrativa y sus dimensiones



Fuente: Encuesta gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

Figura 3

Descripción de la variable Satisfacción laboral

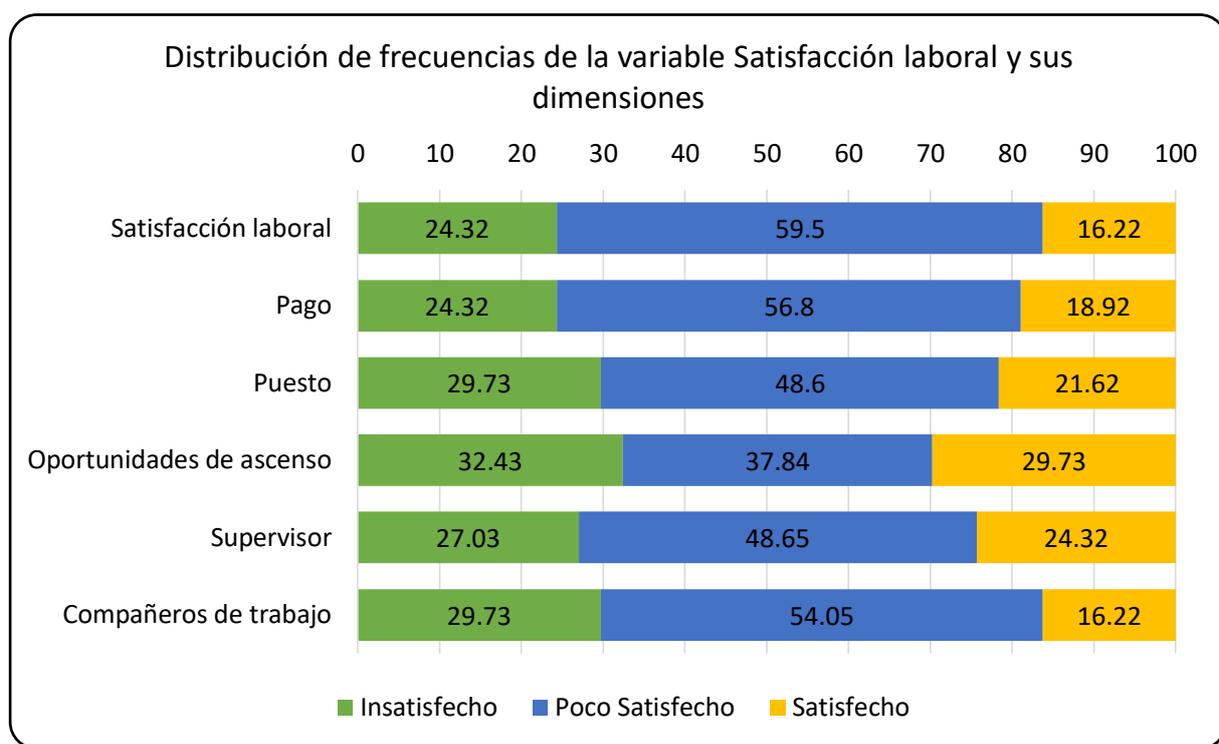


Fuente: Encuesta calidad de atención en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

El 59.5% de los individuos a quienes se les aplicó la encuesta, señalan sentirse poco satisfechos, el 24.3% manifiestan estar insatisfechos, mientras que el 16.2% refieren estar satisfechos.

Figura 4

Descripción de la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones



Fuente: Encuesta calidad de atención en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

4.2.- Tablas cruzadas

Objetivo general:

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

Tabla 1

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

			V2_Satisfacción_laboral			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
V1_Gestión_a administrativa	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16.2%	0.0%	0.0%	16.2%
	Poco eficiente	Recuento	3	22	2	27

	% del total	8.1%	59.5%	5.4%	73.0%
Eficiente	Recuento	0	0	4	4
	% del total	0.0%	0.0%	10.8%	10.8%
Total	Recuento	9	22	6	37
	% del total	24.3%	59.5%	16.2%	100.0%

Los hallazgos del cruce de los resultados de muestran que el 59.5% de los encuestados, señalan que la gestión administrativa es poco eficiente, a la vez que la satisfacción laboral es poco satisfecho, el 16.2% manifiestan el nivel de la gestión administrativa es deficiente, en tanto que se sienten insatisfechos, el 10.8% refieren que la gestión administrativa es eficiente mientras que se sienten satisfechos.

Objetivo específico 1

Determinar la relación existe entre la gestión administrativa y el pago en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

Tabla 2

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y el pago en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

		D1_Pago			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
V1_Gestión_a dministrativa	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16.2%	0.0%	0.0%	16.2%
	Poco eficiente	Recuento	3	21	3	27
		% del total	8.1%	56.8%	8.1%	73.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.8%	10.8%
Total	Recuento	9	21	7	37	
	% del total	24.3%	56.8%	18.9%	100.0%	

Los hallazgos del cruce de los resultados de muestran que el 56.8% de los encuestados, señalan que la gestión administrativa es poco eficiente, a la vez que la satisfacción laboral es poco

satisfecho, el 16.2% manifiestan el nivel de la gestión administrativa es deficiente, en tanto que se sienten insatisfechos, el 10.8% refieren que la gestión administrativa es eficiente mientras que se sienten satisfechos.

Objetivo específico 2

Establecer la relación existe entre la gestión administrativa y el puesto en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

Tabla 3

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y el puesto en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

			D2_Puesto			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
V1_Gestión_a dministrativa	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16.2%	0.0%	0.0%	16.2%
	Poco eficiente	Recuento	5	18	4	27
		% del total	13.5%	48.6%	10.8%	73.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.8%	10.8%
Total	Recuento	11	18	8	37	
	% del total	29.7%	48.6%	21.6%	100.0%	

Los hallazgos del cruce de los resultados de muestran que el 48.6% de los encuestados, señalan que la gestión administrativa es poco eficiente, a la vez que la satisfacción laboral referente al puesto, es poco satisfecho, el 16.2% manifiestan el nivel de la gestión administrativa es deficiente, en tanto que se sienten insatisfechos con el puesto, el 10.8% refieren que la gestión administrativa es eficiente mientras que se sienten satisfechos.

Objetivo específico 3

Describir relación existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

Tabla 4

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

		D3_Oportunidades_de_ascenso			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
V1_Gestión_a dministrativa	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16.2%	0.0%	0.0%	16.2%
	Poco eficiente	Recuento	6	14	7	27
		% del total	16.2%	37.8%	18.9%	73.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.8%	10.8%
Total		Recuento	12	14	11	37
		% del total	32.4%	37.8%	29.7%	100.0%

Los hallazgos del cruce de los resultados de muestran que el 37.8% de los encuestados, señalan que la gestión administrativa es poco eficiente, a la vez que la satisfacción laboral referente a las oportunidades de ascenso, es poco satisfecho, el 16.2% manifiestan el nivel de la gestión administrativa es deficiente, en tanto que se sienten insatisfechos con las oportunidades de ascenso, el 10.8% refieren que la gestión administrativa es eficiente mientras que se sienten satisfechos con las oportunidades de ascenso, el 18.9% relatan que la gestión administrativa es poco eficiente, mientras que se sienten satisfechos con las oportunidades de ascenso.

Objetivo específico 4

Determinar relación existe entre la gestión administrativa y la supervisión en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

Tabla 5*Tabla cruzada entre la gestión administrativa y el supervisor*

			D4_Supervisor			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
V1_Gestión_a administrativa	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16.2%	0.0%	0.0%	16.2%
	Poco eficiente	Recuento	4	18	5	27
		% del total	10.8%	48.6%	13.5%	73.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.8%	10.8%
Total	Recuento	10	18	9	37	
	% del total	27.0%	48.6%	24.3%	100.0%	

Los hallazgos del cruce de los resultados de muestran que el 48.6% de los encuestados, señalan que la gestión administrativa es poco eficiente, a la vez que la satisfacción laboral referente al supervisor, es poco satisfecho, el 16.2% manifiestan el nivel de la gestión administrativa es deficiente, en tanto que se sienten insatisfechos con el supervisor, el 10.8% refieren que la gestión administrativa es eficiente mientras que se sienten satisfechos con el supervisor, el 13.5% relatan que la gestión administrativa es poco eficiente, mientras que se sienten satisfechos con el supervisor.

Objetivo específico 5

Establecer la relación existe entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

Tabla 6

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

		D5_Compañeros_de_trabajo			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
V1_Gestión_a dministrativa	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16.2%	0.0%	0.0%	16.2%
	Poco eficiente	Recuento	5	20	2	27
		% del total	13.5%	54.1%	5.4%	73.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.8%	10.8%
Total	Recuento	11	20	6	37	
	% del total	29.7%	54.1%	16.2%	100.0%	

Los hallazgos del cruce de los resultados de muestran que el 54.1% de los encuestados, señalan que la gestión administrativa es poco eficiente, a la vez que la satisfacción laboral referente a los compañeros de trabajo, es poco satisfecho, el 16.2% manifiestan el nivel de la gestión administrativa es deficiente, en tanto que se sienten insatisfechos con los compañeros de trabajo, el 10.8% refieren que la gestión administrativa es eficiente mientras que se sienten satisfechos con los compañeros de trabajo, el 13.5% relatan que la gestión administrativa es poco eficiente, mientras que se sienten insatisfechos con los compañeros de trabajo.

Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Gestión_administrativa	.699	37	<.001
V2_Satisfacción_laboral	.785	37	<.001
D1_Pago	.795	37	<.001
D2_Puesto	.808	37	<.001
D3_Oportunidades_de_ascenso	.804	37	<.001
D4_Supervisor	.810	37	<.001
D5_Compañeros_de_trabajo	.796	37	<.001

H0: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal

H1: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal

Medidas de regularidad

Normalidad			
V1_Gestión_administrativa	0.001	<	$\alpha = 0.05$
V2_Satisfacción_laboral	0.001	<	$\alpha = 0.05$
D1_Pago	0.001	<	$\alpha = 0.05$
D2_Puesto	0.001	<	$\alpha = 0.05$
D3_Oportunidades_de_ascenso	0.001	<	$\alpha = 0.05$
D4_Supervisor	0.001	<	$\alpha = 0.05$
D5_Compañeros_de_trabajo	0.001	<	$\alpha = 0.05$

Utilización de estadístico:

Tipo	Calificativo	Situación a emplear
Paramétrico	r de Pearson	Sig. V1 y V2 > 0.05
		Sig. V1 y V2 < 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Sig. < 0.05 y Sig. > 0.05 o viceversa

Tomando en cuenta los parámetros establecidos se puede establecer que, para hallar la normalidad, se aplicó la prueba Shapiro-Wilk, con fundamento en la cantidad de elementos que han sido evaluados, siendo para el presente caso, una cantidad menor a 50 elementos (Muñoz et al., 2019). Esta prueba aportó como resultado que, en todos los casos de las dimensiones, se presenta una distribución de datos diferente a la distribución normal, por lo que se ha optado por la utilización de la prueba no paramétrica Rho de Spearman aplicado para la contrastación de las hipótesis que han sido planteadas en la investigación.

4.3.- Resultados inferenciales

Se va ha tomado en cuenta, por convención, que el nivel de error o llamado también significancia, en el presente caso se va a tomar en cuenta el 5% o 0.05, y se optó por la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la aplicación de la estadística inferencial

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021.

Tabla 8

Asociación respecto a la gestión administrativa y la satisfacción laboral

		V1_Gestión_ad ministrativa	V2_Satisfacción _laboral
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	37
	V2_Satisfacción_laboral	Coeficiente de correlación	.813**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	37

En la tabla 8, se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice resultando menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.813, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas.

Tabla 9*Asociación respecto a la gestión administrativa y el pago.*

			V1_Gestión_ad ministrativa	D1_Pago
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.790**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	37	37
D1_Pago		Coeficiente de correlación	.790**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	37	37

En la tabla 9, se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.790, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas.

Tabla 10*Asociación respecto a la gestión administrativa y el puesto*

			V1_Gestión_ad ministrativa	D2_Puesto
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.722**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	37	37
D2_Puesto		Coeficiente de correlación	.722**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	37	37

En la tabla 10, se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.722, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas.

Tabla 11*Asociación respecto a la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso*

			V1_Gestión_ad ministrativa	D3_Oportunidad es_de_ascenso
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.661**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	37	37
D3_Oportunidades_de_asce nso	D3_Oportunidades_de_asce nso	Coeficiente de correlación	.661**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	37	37

En la tabla 11, se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.661, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas.

Tabla 12*Asociación respecto a la gestión administrativa y la supervisión*

			V1_Gestión_ad ministrativa	D4_Supervisor
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.727**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	37	37
D4_Supervisor	D4_Supervisor	Coeficiente de correlación	.727**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	37	37

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

En la tabla 12, se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.727, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas.

Tabla 13

Asociación respecto a la gestión administrativa y los compañeros de trabajo.

		V1_Gestión_administrativa	D5_Compañeros_de_trabajo
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	37
	D5_Compañeros_de_trabajo	Coeficiente de correlación	.759**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	37

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

En la tabla 13, se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice resultando menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.759, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En lo que concierne al Objetivo General, Establecer la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, los hallazgos a los que se arribaron fueron que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice resultando menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.813, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas, los cuales resultan concordantes a lo hallado por Huamani y Ascuña (2019) quienes en su trabajo de investigación obtuvo los resultados interesantes los cuales indican que 66.7% del personal administrativo puntualiza que el nivel de la gestión administrativa es regular, en tanto que el 82.4% señalan que nivel de la satisfacción laboral es regular. Concluyendo que con respecto al objetivo general se demuestra que existe relación estadísticamente significativa ($r= 0.831^{**}$; $p= 0.001$) comprobándose de esta manera la hipótesis planteada en la investigación. Entonces, la similitud de sus hallazgos, se consideran coincidentes con lo que se señala teóricamente, detallado en el desarrollo del proceso de investigación aplicado al presente estudio. Contrariamente a lo hallado por Cruz (2018) quien en su estudio concluye que se hace evidente una asociación positiva muy débil debido a que el $Rho = 0.238$, mientras que el p-valor fue $0.045 < 0,05$) entre el gestión administrativa y satisfacción laboral en la muestra especificada, por lo que, de acuerdo a los hallazgos, se presenta asociación muy débil entre las variables que han sido abordadas, por lo que, eventualmente no coincide con los hallazgos de la investigación, debiéndose a varios factores, lo que es materia de otros análisis para poder determinarlos fehacientemente.

En lo concerniente al Objetivo específico 1, Describir el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021, se realizaron los siguientes hallazgos, el 73% de los sujetos que fueron encuestados refieren que la gestión administrativa es poco eficiente, el 16.2% manifiestan que es deficiente, mientras que el 10.8% señalan que es eficiente, siendo el valor más recurrente el que la gestión administrativa es poco eficiente, estando en la mitad de los baremos establecidos en la investigación, situación similar, aunque se utiliza otros valores para las variables, Córdova y Arévalo (2018) obtuvieron que en su investigación como resultados que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular.

En lo concerniente al Objetivo específico 2, Describir el nivel de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021, los hallazgos a los que se arribaron muestran que el 59.5% de los individuos a quienes se les aplicó la encuesta, señalan sentirse poco satisfechos, el 24.3% manifiestan estar insatisfechos, mientras que el 16.2% refieren estar satisfechos, valor que se encuentra al intermedio de los valores establecidos para la variable, situación similar, aunque se utiliza otros valores para las variables, Córdova y Arévalo (2018) obtuvieron que en su investigación como resultados que la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular.

Córdova y Arévalo (2018) quienes en su investigación obtuvieron como resultados que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, llegando de esa manera a la conclusión que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2016.

En lo concerniente al Objetivo específico 3, Determinar la relación existe entre la gestión administrativa y el pago de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, respecto al cual, los hallazgos que se suscitaron son que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.790, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas, hallazgos coincidentes que lo presentado por Arregui (2019), quien señala que los resultados indican que 66.7% (72) de los trabajadores administrativos se encuentran en el nivel regular en la gestión administrativa, asimismo, el 82.4% (89) de estos trabajadores se encuentra en el nivel regular de satisfacción laboral.. Con respecto al objetivo general se demuestra que existe relación estadísticamente significativa ($r= 0.831^{**}$; $p= 0.001$) comprobándose de esta manera la hipótesis de investigación, por lo que, la coincidencia entre ambos resultados, pueden confirmar por lo planteado por la teoría y propuesto como hipótesis.

En lo concerniente al Objetivo específico 4, Establecer la relación existe entre la gestión administrativa y el puesto de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, se llegaron a los siguientes hallazgos: el sig. Bilateral presenta el

valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.722, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas, siendo coincidentes con lo reflejado por Córdova y Arévalo (2018) quienes encuentran que existe relación respecto a la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, esto debido a que se presenta relación debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable.

En lo concerniente al Objetivo específico 5, Describir relación existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, obtiene los siguientes hallazgos: se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.661, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas, los cuales coinciden con lo hallado por Córdova y Arévalo (2018) quienes en su investigación obtuvieron como resultados que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, llegando de esa manera a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, en consecuencia, avalan por coincidencia a la investigación en curso.

En lo concerniente al Objetivo específico 6, Determinar relación existe entre la gestión administrativa y la supervisión de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, los hallazgos presentados fueron: se logra visualizar que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.727, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas, posición coincidente con lo hallado por Espíritu (2017) quien en su estudio manifiesta que se demostró que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la

satisfacción laboral donde $r = -0.637$ y Z calculada es $4.4938 > 1.96$ que es la Z crítica. Se menciona coincidente debido a que los valores de relación 0.637 y 0.727 son cercanos y posibilitan generar la similitud en cuanto a los resultados presentados.

En lo concerniente al Objetivo específico 7, Establecer la relación existe entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, los resultados arribados fueron que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001 , índice resultando menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.759 , por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas, hallazgos que se asemejan a lo hallado por Machaca y Campos (2021), quienes manifiestan que en su investigación pretende determinar la relación de la gestión educativa sobre la satisfacción laboral logrando presentar los resultados donde se muestran que sí existe relación positiva, directa y significativa ($r = 0.603$, $p < 0.05$) entre la gestión educativa y la satisfacción laboral, concluyendo que las dos variables tienen una relación significativa, directa y positiva, por lo tanto, los índices de relación no son tan distantes, pues de 0.603 a 0.759 hay mucha distancia.

CONCLUSIONES

Se corroboró que existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021 al tener el sig. Bilateral con valor de 0.001, índice resultando menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas, en tanto que el coeficiente de asociación fue de 0.813, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas, pudiendo establecer que a una mejor gestión administrativa, traería como consecuencia una mejor satisfacción laboral.

Se corroboró que el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021 es medio, debido a que los resultados indican que el 73% de los sujetos que fueron encuestados refieren que la gestión administrativa es poco eficiente, el 16.2% manifiestan que es deficiente, mientras que el 10.8% señalan que es eficiente, siendo el valor más recurrente el que la gestión administrativa es poco eficiente, estando en la mitad de los baremos establecidos en la investigación

Se ratificó que el nivel de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021 es medio, sustentado en los resultados, los cuales muestran que el 59.5% de los individuos a quienes se les aplicó la encuesta, señalan sentirse poco satisfechos, el 24.3% manifiestan estar insatisfechos, mientras que el 16.2% refieren estar satisfechos, valor que se encuentra al intermedio de los valores establecidos para la variable.

Se constató que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el pago de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021 pues los hallazgos que se suscitaron son que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas. Además, que el coeficiente de asociación fue de 0.790, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas.

Se constató que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el puesto de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, por cuanto el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las

variables que han sido evaluadas, siendo el coeficiente de asociación fue de 0.722, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas.

Se confirmó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, basado en que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas, siendo el coeficiente de asociación 0.661, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables estudiadas.

Se confirmó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la supervisión de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021 sustentado en que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice que ha resultado ser menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas, siendo el coeficiente de asociación 0.727, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva media entre las variables que son estudiadas.

Se comprobó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021, sustentado en que el valor de 0.001, índice resultando menor al nivel de error establecido (5%), por lo que se configura la presencia de asociación respecto a las variables que han sido evaluadas, contando con el coeficiente de asociación igual a 0.759, por lo que se entiende que se trata de una asociación positiva considerable de las variables que son estudiadas.

RECOMENDACIONES

Ya que la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald es positiva considerable, uno de las medidas a tomar en cuenta en la capacitación constante al personal que tiene a su cargo las diversas dependencias que manejan partes y configuran un todo para lograr el trabajo en equipo y de esta manera pueda obtener mejores resultados.

Una medida adicional para mejorar la gestión administrativa es la gestión del cambio, debido a que el cambio se presenta más frecuentemente, no solamente a través de la normativa, que es emanada desde el gobierno central, sino también de la tecnología y el aspecto social propio del distrito Carlos Fermín Fitzcarrald.

A pesar de que hay cierto nivel de dependencia entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, no todo se explica solo por la gestión administrativa, por lo que se deben tomar medidas en la concientización respecto a que trabajar para el Estado no es hacerse rico, sino es poner de manifiesto la vocación de servicio hacia el Estado y ello requiere dedicación y esmero.

Trabajar en el Estado, si bien es cierto que a partir de la pandemia del Covid-19 algunos sectores como Salud han sido beneficiados con mejores, no todos han tenido esta suerte, aún así, en algunos sectores del Estado se ha mejorado el nivel de las remuneraciones, estado las Municipalidades exentas de este beneficio, por lo que se debe concientizar a los trabajadores que laborar para el Estado no representa tener ganancias exorbitantes pero si la posibilidad de hacer carrera y con el tiempo se puede lograr mejores condiciones, esta situación no debe amilantar las ganas de seguir adelante y sentirse satisfecho con lo que realiza.

El puesto que ocupa un servidor público en una Municipalidad pasa por el servicio al ciudadano, lo que conlleva nuevamente a contar con vocación en este ámbito, debiendo tomar acciones para valorar el puesto de trabajo y lo que ello conlleva.

Las oportunidades que se presentan en el Estado respecto a las oportunidades de ascenso, son múltiples y variadas, lo que conlleva a concientizar a los trabajadores que la constancia, la dedicación, la capacitación y le mejor desempeño en sus funciones puede llevar a obtener estas oportunidades.

Fomentar el liderazgo en la plana jerárquica, debido a que su actuación concuerda más con un tradicional jefe, buscando reorientar el trato y su conducta respecto a los trabajadores, lo que redundará en mejorar la satisfacción laboral.

El fomento del trabajo en equipo y las reuniones informales, van a reforzar las relaciones con entre compañeros de trabajo en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, entonces se deben establecer estrategias orientadas a mejorar este aspecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Arregui Atayupanqui, R. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Baca-Urbina, G. (2014). *Administración integral. Hacia un enfoque de procesos (1ra.)*. GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración (10ma.)*. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- CONCYTEC. (2022). Uso de la Metodología. Nivel de la Madurez de Tecnológica (TRL). In *DIRECTIVA N° 001-2022-CONCYTEC-P*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/normas-legales/2726691-001-2022-concytec-p>
- Córdova, J., & Arévalo, L. (2018). *Gestión Administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017*.
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20J%20C%20A1nice%20Ivone%20C%20B3rdova%20Flores%20%26%20Lesslie%20Miriella%20Ar%20A9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel Chugden, J. W., Ayay Arista, G., & Milla Pino, M. E. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31). <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.05>
- Cruz Loayza, G. (2018). Gestión “Administrativa Y Satisfacción” Laboral “En Los Trabajadores De La Unidad De Gestión Educativa Local” Ilo, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.

- ¿Cuáles son los documentos de gestión de una entidad pública? - CEGEP. (n.d.). Retrieved February 5, 2022, from <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>
- Cuesta Santos, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de La Dirección*, 14(2), 327–353.
- Espíritu, Y. (2017). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MICRORED DE SALUD DE RIO NEGRO – SATIPO, 2017. *Universidad Peruana Los Andes*.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos* (13ra.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10ma.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *universidad tecnologica laja Bajío*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamani Antonio, H. E., & Ascuña Cardenas, H. W. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018. In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa ; Repositorio Institucional - UNSA*.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración contemporánea* (6ta.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, Un perspectiva global y empresarial* (14ta.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Machaca Flores, D. R., & Campos Ramirez, M. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral, en los docentes de una asociación educativa en Lima. *Paidagogo*, 3(1). <https://doi.org/10.52936/p.v3i1.49>
- Mayon, R., & Tiellacuri, V. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Unidad de Gestión Local de Huancavelica en el 2017*.

- Meza Palomino, R. A. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Muñoz, P. F., Escobar, L. M., & Acalo, T. S. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Perfiles*, *I(21)*, 4–11.
<http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/Articulos/Perfiles21Art1.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma.). Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas* (Sexta). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Sihuincha, R., & Ticllasuca, J. (2018). *la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Angaráes, período 2016*.
- Van-Den-Berghe, E. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial Aplicadas al siglo XXI* (3ra.). Ecoe Ediciones.

ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Gestión administrativa	Tipo de investigación
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?	Establecer la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021		enfoque cuantitativo no experimental de nivel correlacional – de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos			
	Estimar el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021			
	Estimar el nivel de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald, San Luis, 2021			
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el pago de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el pago de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021		Satisfacción laboral	Diseño de investigación: Correlacional

<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el puesto de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?</p>	<p>Determinar la relación existe entre la gestión administrativa y el puesto de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021</p>		<p>Población: 37 trabajadores de la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald</p>
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?</p>	<p>Detallar relación existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de ascenso de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021</p>		<p>No se realizará muestreo</p>
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la supervisión de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?</p>	<p>Determinar relación existe entre la gestión administrativa y la supervisión de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021?</p>	<p>Detallar la relación existe entre la gestión administrativa y los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis, 2021</p>		

Anexo 2: Cuestionario

Instrucción: La presente encuesta, se realiza como parte de un trabajo de investigación; con el fin de conocer acerca de la gestión administrativa municipal y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Carlo Fermín Fitzcarrald de San Luis, por esta razón le agradeceremos responder a las siguientes preguntas, con completa veracidad, marcando con un aspa la respuesta correcta. Sus respuestas serán confidenciales.

Opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo

Datos del Informante:

Cargo Que Viene Desempeñando Actualmente _____

Tiempo de servicio en la Municipalidad Distrital Carlos Fermín Fitzcarrald – San Luis _____ años
_____ meses

Grado de Instrucción: Primaria Secundaria Superior no Universitario Universitario

SEXO: Masculino Femenino

RELACIÓN LABORAL: Nombrado Contratado por planilla CAS

N°	Var.	Dimensiones	Ítems	Valoración				
1	Gestión administrativa	Planeación	En la Municipalidad, se planifica adecuadamente los proyectos.	1	2	3	4	5
2			En la Municipalidad se realizan planes para evitar incertidumbre.	1	2	3	4	5
3			Los presupuestos que se realizan en la Municipalidad son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
4			La visión de la Municipalidad está debidamente establecida y es conocida por todos los trabajadores y los jefes.	1	2	3	4	5
5			La misión de la Municipalidad es adecuada y de conocimiento de todos los trabajadores.	1	2	3	4	5
6			En la Municipalidad, se han planteado debidamente los Objetivos estratégicos.	1	2	3	4	5
7			En la Municipalidad se cuenta con el ROF, MOF y organigrama adecuados	1	2	3	4	5
8			En la Municipalidad se cuenta con el manual de clasificación de cargos, cuadro de asignación de personal y manual de perfiles de puestos adecuado	1	2	3	4	5

9		En la Municipalidad se cuenta con el presupuesto analítico, manual de procedimientos adecuados	1	2	3	4	5	
10		En la Municipalidad se cuenta con el mapa de procesos, manual de operaciones, TUPA, RIT, adecuados	1	2	3	4	5	
11		Se prevee siempre recursos económicos y financieros adecuados para todas las actividades y proyectos que se generan en la Municipalidad.	1	2	3	4	5	
12	Organización	La estructura orgánica de la Municipalidad se adecúa a las circunstancias cambiantes.	1	2	3	4	5	
13		La autoridad que ejerce la plana jerárquica está acorde con su responsabilidad.	1	2	3	4	5	
14		Todos los jefes tienen delimitada el área de mando que le corresponde (conjunto de personas en las que ejerce su mando).	1	2	3	4	5	
15		En la Municipalidad se organiza adecuadamente los procesos para su óptimo funcionamiento	1	2	3	4	5	
16		Los procesos que se desarrollan en la Municipalidad se caracterizan por su efectividad.	1	2	3	4	5	
17		Para que se tomen decisiones en la Municipalidad, se tiene la mayor cantidad de información posible para la mejor toma de decisiones.	1	2	3	4	5	
18		En la Municipalidad, el trabajo a desarrollar se toma de manera seria y responsable.	1	2	3	4	5	
19		Coordinación	En la Municipalidad se facilita el funcionamiento de las áreas existentes.	1	2	3	4	5
20			En la Municipalidad se realizan coordinaciones de manera adecuada para mejorar la operatividad.	1	2	3	4	5
21	Se coordina y se detalla adecuadamente las actividades diarias a realizarse.		1	2	3	4	5	
22	En la Municipalidad se han delimitado específicamente las funciones de todo el personal.		1	2	3	4	5	
23	Una característica importante dentro de la Municipalidad es la cooperación de todos los trabajadores		1	2	3	4	5	
24	En la Municipalidad se gestiona adecuadamente al personal, desde su contratación, hasta su salida de la constructora.		1	2	3	4	5	
25	Dirección		En la Municipalidad, el poder se ejerce adecuadamente en todos los niveles.	1	2	3	4	5
26		En la Municipalidad se propicia frecuentemente el liderazgo.	1	2	3	4	5	
27		En la Municipalidad existe un proceso adecuado de delegación de autoridad.	1	2	3	4	5	
28		En la Municipalidad se usa adecuadamente el mando.	1	2	3	4	5	
29		En la Municipalidad, se nota claramente el Liderazgo hacia los cambios que se experimentan	1	2	3	4	5	
30		En la Municipalidad se dan cambios e innovaciones de manera continua	1	2	3	4	5	
31		La gerencia conoce adecuadamente las funciones la Municipalidad.	1	2	3	4	5	
32		La gerencia forma o reforma la organización de acuerdo a las circunstancias.	1	2	3	4	5	
33		La gerencia evalúa y comprueba lo realizado con lo planeado.	1	2	3	4	5	
34		La gerencia reacciona rápidamente ante los hechos que se suscitan.	1	2	3	4	5	
35	Satisfacción labora	Pago	Estoy de acuerdo con la cantidad recibida como pago por mis servicios a la Municipalidad.	1	2	3	4	5

36		Considero que las retribuciones o pagos son equitativos en la Municipalidad	1	2	3	4	5
37	Puesto	Considero que las tareas laborales que desarrollo son interesantes	1	2	3	4	5
38		En la Municipalidad se dan oportunidades de aprendizaje a todos y constantemente	1	2	3	4	5
39		Las personas que ocupan un puesto jerárquico en la Municipalidad han aceptado las responsabilidades que el puesto requiere.	1	2	3	4	5
40		Oportunidades de ascenso	En la Municipalidad se dan ocasiones para progresar, no solo profesionalmente, sino personal y familiarmente.	1	2	3	4
41	Supervisor	Mi jefe inmediato tiene las suficientes capacidades para poder desempeñar el cargo o puesto jerárquico.	1	2	3	4	5
42		Mi jefe inmediato demuestra interés por la problemática de los trabajadores	1	2	3	4	5
43		Mi jefe inmediato demuestra interés por la problemática de los usuarios de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
44		Mi jefe inmediato demuestra preocupación por los trabajadores de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
45		Mi jefe inmediato demuestra preocupación por los usuarios de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
46	Compañeros de trabajo	En la Municipalidad reina un ambiente amigable entre todos los trabajadores.	1	2	3	4	5
47		Considero que todos los trabajadores son competentes para asumir y desempeñarse en el cargo o puesto que ocupan.	1	2	3	4	5
48		La Municipalidad se caracteriza porque todos los trabajadores son cooperativos, unos con otros.	1	2	3	4	5

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del cuestionario gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	39

El índice del Alfa de Cronbach obtenido es del 0.821, significando que el cuestionario es altamente confiable, proceso realizado a una encuesta piloto de 12 encuestados.

Base de datos de la encuesta piloto

	Encuestas											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
P01	2	3	5	5	1	5	5	3	1	3	4	5
P02	4	4	4	3	4	2	1	5	5	5	4	5
P03	1	2	1	3	2	5	3	2	2	2	5	3
P04	3	4	4	4	2	2	2	2	5	3	4	5
P05	1	5	5	4	5	3	3	3	1	1	4	5
P06	4	5	1	5	1	3	4	5	4	5	5	3
P07	2	1	4	2	5	1	1	4	2	1	4	5
P08	1	3	1	5	4	5	1	3	3	4	4	5
P09	2	4	4	2	5	1	1	4	2	5	2	4
P10	5	3	5	3	5	1	3	4	3	5	4	5
P11	2	1	3	3	3	1	4	3	2	5	4	5
P12	5	1	2	3	4	3	2	5	2	5	4	5
P13	4	3	2	5	1	1	2	1	1	1	4	5
P14	4	5	1	4	4	3	2	1	1	5	4	5
P15	3	4	5	5	3	2	3	2	4	5	4	5
P16	1	2	1	2	1	5	1	1	1	4	5	5
P17	2	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5
P18	2	5	1	1	2	3	5	2	2	4	4	5
P19	1	2	5	3	4	2	2	4	1	2	4	5
P20	2	3	5	2	5	3	1	4	1	2	2	1
P21	1	5	1	4	4	2	2	1	1	2	3	2
P22	4	5	5	5	2	2	3	3	1	3	2	4
P23	1	4	3	3	5	1	4	1	3	3	4	3
P24	3	2	5	2	3	1	1	5	4	1	4	1
P25	4	4	4	3	2	4	3	5	4	5	3	4
P26	1	2	5	5	5	5	2	3	4	2	1	2

P27	3	1	2	4	4	3	5	5	2	3	2	4
P28	4	1	1	3	2	3	5	1	5	3	1	3
P29	2	4	3	4	2	3	2	4	1	3	3	5
P30	3	4	2	4	2	1	4	1	2	2	5	5
P31	1	4	2	3	5	1	3	4	2	3	4	5
P32	4	1	5	3	3	2	4	4	4	3	5	5
P33	1	3	4	3	1	2	4	3	3	4	4	5
P34	5	3	2	4	4	3	2	5	3	4	3	5
P35	3	1	4	1	5	3	1	2	5	3	3	5
P36	4	1	1	1	5	1	4	2	2	3	4	5
P37	3	1	5	5	1	5	1	2	2	4	4	5
P38	2	3	4	3	1	4	3	2	4	2	4	5
P39	5	3	1	4	5	1	2	3	1	4	4	5

Confiabilidad del cuestionario satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.813	14

El índice del Alfa de Cronbach obtenido fue del 0.813, significando que el cuestionario es altamente confiable, proceso realizado a una encuesta piloto de 12 encuestados.

Base de datos de la encuesta piloto

Enc	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	3	2	4	1	3	2	3	1	2	4	2	1	2
2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	3	4	1	3
3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	5	4	4
4	1	4	5	3	5	1	1	2	5	3	1	4	5	3
5	4	2	2	1	5	5	5	1	1	3	2	4	5	1
6	2	5	1	3	4	5	4	3	2	2	4	1	5	2
7	4	2	1	1	2	4	4	3	3	4	3	5	1	5
8	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	5	4	3
9	3	2	1	1	5	5	2	3	5	5	1	2	3	3
10	3	5	3	3	1	5	5	5	4	3	1	4	3	3
11	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

