

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CERRO AZUL, CAÑETE - 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Ormeño Cruz, Cristhoffer Alejandro

<https://orcid.org/0000-0001-6482-8585>

ASESORA

Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

TRUJILLO – PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Ramírez Arrascue Catherine Ivette con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL, CAÑETE – 2024”, desarrollado por el bachiller Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz con DNI N° 72308422 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Ms. Ramírez Arrascue Catherine Ivette
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. VÍCTOR MANUEL JIMÉNEZ UBILLUS

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Quiero dedicarles este proyecto a mis padres por estar apoyándome constantemente con sus sabios consejos en mi desarrollo profesional, honrando todo lo que me han enseñado y al cariño inmenso que les tengo.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Municipalidad Distrital de Cerro Azul por permitirme realizar esta investigación

Asimismo, agradecer la Universidad Católica de Trujillo, ALMA MATER por ser el lugar de mi formación, dotándome de conocimientos.

Y especialmente, agradezco a Dios por brindarme las aptitudes para poder realizar esta investigación.

El Autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

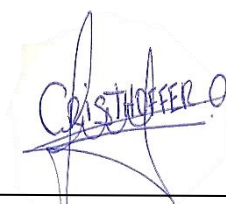
Yo, Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz con **DNI N° 72308422**, egresado del **Programa de estudios** de Administración de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL, CAÑETE - 2024”, el cual consta de un total de **85 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **34 páginas en anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El Autor



CRISTHOFFER ALEJANDRO ORMEÑO CRUZ
DNI 72308422

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	20
2.1. Enfoque y tipo de investigación	20
2.2. Diseño metodológico	20
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos en la investigación	23
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	25
Tabla 2	26
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	29
Tabla 6	30
Tabla 7	31
Tabla 8	32
Tabla 9	33
Tabla 10	34
Tabla 11	35
Tabla 12	36
Tabla 13	37
Tabla 14	38
Tabla 15	39
Tabla 16	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	25
Figura 2	26
Figura 3	27
Figura 4	28
Figura 5	29
Figura 6	30
Figura 7	31
Figura 8	32
Figura 9	33
Figura 10	34

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito identificar cómo se vinculan la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores por locación de servicios de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul. El estudio fue desarrollado con un planteamiento cuantitativo-correlacional. 52 colaboradores administrativos conformaron la muestra, y la data fue obtenida mediante encuestas aplicadas a través de un cuestionario estructurado. Para el análisis se empleó el coeficiente Rho de Spearman, que registró un valor de 0.422, evidenciando una correlación positiva de consideración. Se confirma que ambas variables presentan una relación significativa.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción laboral, Trabajador

ABSTRACT

This study aims to identify the relationship between administrative management and job satisfaction among service contractors at the District Municipality of Cerro Azul. The research followed a quantitative -correlational. The sample consisted of 52 administrative workers, and data were collected through surveys using a structured questionnaire. Spearman's Rho coefficient was applied in the analysis, yielding a value of 0.422, which indicates a noteworthy positive correlation. The findings confirm that there is a significant relationship between the two variables.

Keywords: Administrative Management, Job Satisfaction, Worker

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, instituciones privadas y públicas hacen referencia que han encontrado con la necesidad de contar con mecanismos adecuados que les permitan gestionar eficazmente sus procesos y orientarse hacia la calidad en el servicio pero para lograrlo requiere algo más que empleados que estén altamente satisfechos con el entorno en el que se desempeñan, donde también influyen el trato que brindan y la forma en que operan sus funciones como responsables de dirigir estas entidades; en este sentido, la gestión administrativa adquiere un rol relevante y determinante, ya que ayuda con la rutina que se realiza en el trabajo, estrategias y planificación de una organización. A nivel internacional, se ha observado un incremento de la insatisfacción laboral en las entidades públicas, así como en organizaciones de diversos países. Este fenómeno se atribuye a la falta de organización, a una dirección inadecuada, a la ausencia de planificación efectiva y al debilitamiento de los mecanismos de control dentro de las instituciones. (Carrión, 2022).

Respecto al nivel internacional en las entidades públicas, al igual que en muchas organizaciones alrededor del mundo, se ha observado un incremento de la insatisfacción laboral. Este fenómeno se relaciona principalmente con la falta de una adecuada organización, una dirección deficiente, la ausencia de una planificación efectiva y el debilitamiento de los mecanismos de control dentro de las instituciones. Tales factores generan desmotivación entre los trabajadores y afectan de manera negativa la eficiencia y el desempeño organizacional. (Carrión, 2022).

Asimismo, en España Loguzzo et al, (2016), mencionan que, para lograr una adecuada gestión administrativa, es fundamental tener en cuenta 4 aspectos esenciales. El primero se refiere a la planificación y organización, orientado al planteamiento de metas y el cómo alcanzarlos óptimamente. El segundo aspecto es la gestión del tiempo, indispensable para optimizar las actividades y garantizar el cumplimiento eficiente de las tareas. El tercero corresponde comunicación diaria, que debe existir entre todo el personal de la organización para fomentar la coordinación, la cooperación y el buen clima laboral. Finalmente, es necesario evaluar y controlar todos objetivos obtenidos, para identificar las debilidades y establecer planes de mejora continua que fortalezcan el desempeño institucional.

Igualmente, Randstad (2017) investigó que, en Europa, que los países que superan a España 79% en nivel de satisfacción laboral son Austria 78% y Noruega 80%. Así

mismo, se indicó que en Estados Unidos registró una tasa de satisfacción laboral del 81%, considerada la más alta a nivel mundial. Por otro lado, Japón (47%) y China (63%) presentan los índices de satisfacción laboral más bajos.

A nivel nacional, la satisfacción laboral es un tema de se ha convertido de gran relevancia al que las empresas prestan cada vez más atención. Este aspecto está directamente relacionado con la calidad laboral de los colaboradores, ya que las reacciones emocionales que experimentan influyen significativamente en su desempeño dentro de la empresa, tanto positiva como negativamente (Cipriano, 2021).

En una institución estatal, se constató que la administración gubernamental atraviesa múltiples falencias, tales como la ausencia de una planificación institucional adecuada, el escaso compromiso de algunos servidores, la poca correspondencia con las funciones del cargo, y las limitadas nociones sobre procesos organizativos y herramientas administrativas. A ello se suman servicios ciudadanos de baja calidad y trámites excesivamente burocráticos que se prolongan sin justificación, además de una serie de problemas operativos que dificultan ofrecer una atención eficiente a la comunidad (Córdova et al., 2022).

El Ministerio de Asuntos Económicos y Finanzas (2022) también informó que los pagos a los empleados municipales en el área de servicios administrativos disminuyeron en promedio un 40% con respecto a 2021, año en que se registró un aumento del 60%. La Oficina de Auditoría identificó problemas preocupantes que indican una inadecuada asignación de recursos en los organismos gubernamentales auditados, en particular la falta de control sobre los ingresos y gastos en el sector servicios.

En muchos países de América Latina, las entidades estatales enfrentan dificultades para aplicar una correcta dirección administrativa y establecer procedimientos eficientes que permitirán que tenga éxitos en sus propuestas. Por otro lado, si bien algunas instituciones reconocen la importancia del recurso humano, muchas aún no consideran que las personas son las principales generadoras de resultados y de ventaja competitiva. En este contexto, resulta principal que las entidades públicas y privadas identifiquen los coeficientes que influyen en el compromiso del personal, a fin de fortalecerlo y alcanzar mayores niveles de satisfacción laboral (Mamani, 2023).

En el Perú, la gestión administrativa hace referencia a un conjunto de herramienta fundamentales en todas las instituciones, tanto privadas como públicas, ya que

constituye el eje que orienta el cumplimiento de los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta que consta de 4 elementos para el procedimiento administrativo: planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, muchas organizaciones carecen de una planificación adecuada, lo que impide que definan con claridad sus objetivos y establezcan estrategias efectivas para su crecimiento institucional. Una correcta gestión administrativa hace que las entidades cumplan con los objetivos y metas propuestos, contribuyendo así a su desarrollo y sostenibilidad. (Ramírez, 2021).

En este mismo contexto, las instituciones del Estado no son ajenas a esta problemática, ya que enfrentan de manera constante diversas dificultades derivadas de una inadecuada gestión administrativa en distintos ámbitos, lo cual se refleja la inconformidad laboral del personal. Asimismo, la falta de los objetivos institucionales y la presencia de dificultades de carácter político evidencian la indigencia de reformar los procesos de planeación, organización, dirección y control, a fin de prevenir o corregir deficiencias y promover la motivación tanto de la organización como de sus miembros. (Mamani, 2023)

El compromiso y la responsabilidad de los locadores es muy importante para el rendimiento efectivo de la empresa. Un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio, además de ayudar a mantener el talento humano, influye en la importancia y beneficio de los servicios públicos y privados otorgado a la comunidad.

La municipalidad distrital de Cerro Azul, se observa una deficiencia de satisfacción laboral relacionado a la gestión administrativa, asimismo de un gran insatisfecho que tienen los trabajadores, quienes mencionan que existe mucha improvisación en lo que tiene que ver lo administrativo básico, y que además el descontento se manifiesta, ya que se lleva de manera inadecuada solamente limitándose a cumplir los objetivos de la empresa. Por lo tanto, esta investigación tiene como propósito aportar conocimientos importantes para mejorar la eficacia en la gestión administrativa y la productividad de la entidad. Dichas variables contribuirán al incremento de la satisfacción laboral de los integrantes de la entidad, fomentando a su vez mejores relaciones interpersonales entre los trabajadores y promoviendo una percepción positiva de la institución hacia el exterior. Es por eso que en esta investigación se ha formulado el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los locadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2024?

Por otro lado, el estudio se justifica desde distintos enfoques, como el teórico, al contribuir conocimientos sobre la gestión administrativa encontrando estrategias para lograr la satisfacción y el rendimiento de los administrativos en el municipio de Cerro Azul, ya que este estudio brindará nuevos enfoques y su interrelación con la satisfacción laboral, dado que, los trabajadores no reflejan el sentimiento de bienestar y felicidad en sus labores diarias.

Por otro lado, la justificación práctica favorece directamente con los resultados de la presente investigación y, por tanto, habría una mejora esencial en la atención como consecuencia del cambio de actitud hacia el trabajo.

El propósito central de esta investigación consiste en analizar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores por locación de servicios en el municipio de Cerro Azul. Para alcanzar este objetivo general, la investigación se orienta a describir el nivel alcanzado por la gestión administrativa en dicha entidad, así como el grado de satisfacción laboral reportado por sus locadores. Además, se examinan las correlaciones entre las diversas dimensiones de la primera variable (planificación, organización, dirección y control) y la satisfacción laboral de los empleados evaluados.

En cuanto a las hipótesis planteadas, se formuló como hipótesis alterna (H_i) que ambas variables mantienen una relación significativa, mientras que la hipótesis nula (H_o) sostiene que no se presenta una asociación relevante entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Luego de efectuar una rigurosa búsqueda de información atinente a investigaciones previas referidas al propósito de esta investigación, se hallaron importantes estudios: A nivel internacional

De igual forma se cuenta con antecedentes de investigación a nivel nacional como el estudio de Pumaquispe (2022) efectuó una investigación en la cual tuvo como objetivo-“Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina”. Este trabajo investigativo fue correlacional, que contempló un índice poblacional de 57 colaboradores de dicha entidad que fueron encuestados con un cuestionario. Asimismo, se halló una relación alta al utilizar la coeficiente Rho de Spearman que dió como resultado 0.883.

Marcillo (2020) realizó un estudio en donde investigó el vínculo estadístico entre las variables estudiadas el personal de emergencias médicas (SEM) que atiende casos

de politraumatismos en el centro de emergencias ECU 911 en Babahoyo, Ecuador. Fue de estudio cuantitativo, correlaciona, con una población de 52 miembros del personal de emergencias médicas. Se aplicaron dos instrumentos, adaptados de estudios previos y validados mediante revisión por expertos. Tuvo como resultado la correlación débil entre las ambas variables desde la perspectiva del personal de emergencias médicas (coeficiente de correlación: 0,443; significancia bilateral: $p < 0,01$).

Pozo (2024) realizó su estudio en donde tuvo el objetivo es determinar estas relaciones “gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes pertenecientes a unidades educativas de Santa Elena-Ecuador”. El estudio adoptó un enfoque metodológico de carácter básico de tipo asociativo, abordando un índice poblacional de 100 docentes. Los análisis un coeficiente es de 0.880, en donde revela una asociación significativa y fuerte.

Robbins (1998), define que la satisfacción laboral es una actitud general de las personas altamente satisfechas con su trabajo tienen una actitud positiva; quienes están insatisfechos tienen una actitud negativa. Cuando se habla de la actitud de los trabajadores, casi siempre se hace referencia a la satisfacción laboral; de hecho, ambos términos se suelen usar indistintamente. La calidad de la gestión organizacional se considera una contribución significativa. Por lo tanto, cuando todos los servicios directos e indirectos se centran en la satisfacción de los contribuyentes o proveedores, es más probable obtener resultados positivos. De igual manera, cuando varias organizaciones ofrecen el mismo producto o servicio, las decisiones de los estudiantes dependerán de diversos factores, según lo que consideren esencial para alcanzar sus objetivos.

La administración se refiere a los esfuerzos coordinados de todos los colaboradores para realizar una serie de acciones para lograr las metas organizacionales, y optimizar todos los recursos a través de procesos administrativos para alcanzar las metas organizacionales.

Basantes (2014), la administración que uno desempeña es un rol importante en el trabajo; en la cual mejora la eficiencia de los recursos humanos y contribuye a la producción de mejores productos y servicios. Asimismo, el éxito administrativo depende de un sistema integral que coordine la organización, la dirección y la evaluación, en la cual permite tomar de decisiones, resolución de conflictos y oportunidades, impulsando así el desarrollo estratégico de la organización.

Teoría general de la administración propuesta por “Henry Fayol”, representa la base de los precedimos históricos de la administración, y que en la actualidad tiene importante valía. Según Fayol, dirección es todo aquel proceso que va a prever, organizar, ordenar, coordinar y controlar. Estos conceptos constituyen los principios de la teoría clásica de la administración y continúan siendo aplicados, tanto como el ámbito académico como práctica. Rodríguez y Peñafiel (2022) apuntan que “Fayol subrayó el impuso de la coordinación en la dirección administrativa y, para la perspectiva del autor, se debe cumplir con unos principios, normas –claras para la toma de decisiones y la jerarquía– así como la unidad del mando en la institución” (p.1062).

El fundador de la teoría clásica Fayol definió que es la administración también definió cuatro elementos principales los cuales abarcan conceptos como la unidad de disciplina, autoridad, equidad y de mando. De acuerdo con Sergueyevna y Picado (2021), estos principios proporcionan pautas para lograr una adecuada organización y una gestión eficaz para la institución. En fusión, la teoría de administración de Henry Fayol marcó un hito en la administración moderna, al ofrecer un funcionamiento eficiente para las organizaciones y tomas de decisiones administrativas.

a) Planeación

Es una función administrativa diseñada para cuantificar los objetivos obtenidos y las decisiones necesarias para lograrlos. En la sociedad moderna, las medidas preventivas se han incorporado a los procesos administrativos.

b) Organización

Desde una perspectiva administrativa, constituye la estructura dual, material y social, de una empresa. Desde la perspectiva de una entidad social, está formada por grupos de personas que interactúan para alcanzar objetivos específicos.

c) Dirección

Es la etapa fundamental para el proceso administrativo municipal, ya que implica asumir un rol de liderazgo en las funciones administrativas, articular objetivos y planes para su consecución, y guiar y liderar al personal hacia dichos objetivos.

d) Control

Las funciones administrativas garantizan la fiscalización de normas, la gestión interna para que lleve una buena gestión municipal en las entidades.

La gestión administrativa es un concepto fundamental dentro del proceso, ya que comprende un conjunto de tareas y procedimientos orientados a administrar de manera rápida los recursos de una entidad, para lograr sus metas y estratégicos que se han propuesto. Esta disciplina es importante para todo tipo organismos gubernamentales, municipalidades, como empresa y entidades sin fines lucro; de acuerdo con Gonzáles et al. (2020), la gestión administrativa “Planificar tareas, organizar recursos humanos, enfocar decisiones estratégicas y financieras; para liderar un equipo, todo tipo de organizaciones humanas deben comprender la motivación humana y saber liderar a las personas para asegurar un funcionamiento eficiente y adaptabilidad a entornos en constante cambio.”

La dirección administrativa según Pacheco (2023) manifiesta que desempeña un rol crucial para el éxito y la conservación de cualquier compañía, puesto que forma superficial pues que proporciona la estructura y la dirección necesarias para alcanzar los objetivos y adaptarse al cambiante entorno empresarial. Para dirigir a los trabajadores deber ser asignados a sus puestos y funciones, guiados, capacitados y motivados así para contribuir a la capacidad en el uso de recursos, asimismo al sostenimiento de calidad de servicios ofrecidos, y al cumplimiento de regulaciones y políticas. La gestión administrativa es un método de facetas que comprenden diversos procesos y funciones, orientados a los propósitos organizaciones de modo practico, eficaz y garantizar el logro.

La teoría de la satisfacción laboral de Herzberg se fundamenta en dos elementos principales: los factores de motivación y factores higiene. Según esta teoría, los coeficientes limpios, como el salario y las condiciones del lugar de trabajo, son necesarios para evitar la insatisfacción laboral; sin embargo, por sí solos no generan un alto nivel de satisfacción. En cambio, los factores motivacionales, como las oportunidades de desarrollo personal y el reconocimiento, son los que realmente impulsan la satisfacción laboral en lo largo de sus objetivos y elevan el rango de motivación de los empleados.

La satisfacción laboral es de carácter multidimensionales que se según Pujol y Dabos (2018); limita a un único aspecto de la vida laboral, en cuanto a la serie de dimensiones interconectadas. Estas dimensiones contienen todo el trabajo en sí, en la cual, tendrá una calidad supervisión recibida, oportunidades de crecimiento, relación con compañeros y superiores, desarrollo profesional, el salario y los beneficios

otorgados por la entidad ya que los trabajadores satisfechos corresponderán a un nivel más alto.

Características del proceso administrativo

Al momento de elaborar un plan de gestión de un negocio, es decir, desde su etapa de formación, la gestión administrativa debe ser clara, enfocada y específica, con el propósito de generar un ambiente positivo en el desarrollo de la organización y facilitar su diferenciación frente a otras (Saca, 2022).

Por lo general, la gestión administrativa está a cargo de personas con diversas habilidades y competencias. A través de este enfoque, una empresa puede consolidar un órgano único de gestión que funcione de manera articulada y eficiente (Hurtado, 2008). En este proceso, cada persona cumple un rol fundamental, desde el alto directivo hasta el último trabajador.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque y tipo de investigación

Para este estudio emplea el enfoque cuantitativo. Monje (2011) señala los métodos cuantitativos suelen basarse en un marco teórico científicamente aceptado, sobre el cual se construyen hipótesis sobre las relaciones entre las variables que constituyen la pregunta de investigación.

Para su finalidad, esta investigación es de tipo básica puesto que Abarza (2012) menciona que la investigación básica se caracteriza porque se centra en generar principios fundamentales en conocimientos teóricos, bajo un enfoque cuantitativo.

En relación con la profundidad de la investigación es descriptiva porque se busca emplear estrategias para una buena gestión administrativa y, con ello, la satisfacción laboral de los locadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, dado que Rodríguez (2020) enfatiza que se trata de un estudio que ofrece una representación detallada de las particularidades de un individuo específico, de una circunstancia o de un colectivo. Se enfoca en todo aquello que puede ser contado y estudiado, lo que a su vez influye en las vidas de las personas vinculadas a esos aspectos (p.24).

2.2. Diseño metodológico

La investigación tiene como diseño el no experimental, de lo cual Hernández et al. (2014), menciona que se caracteriza por ser un estudio que no lleva una manipulación intencionada de andas variables antes mencionadas. En el cual, se limita a estudiar los hechos como ocurren en su entorno natural, con el objetivo de analizarlos (p.184).

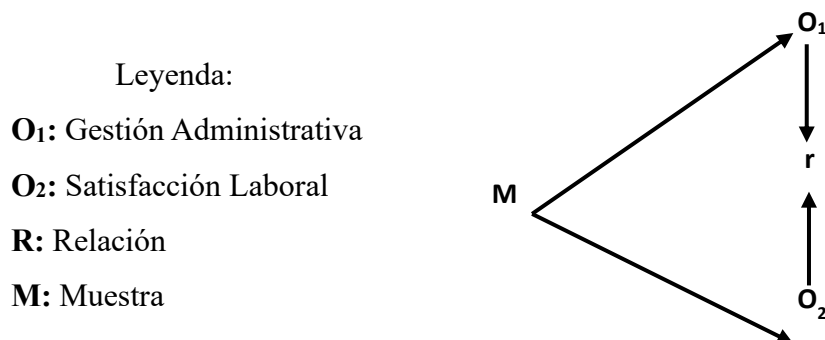
La investigación es descriptivo – correlacional, en este sentido, se va recoger información sobre las variables, de acuerdo a sus dimensiones e indicadores lo cual se desarrollan, para determinar su comportamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, en otras palabras, según Maldonado (2018) señaló que el método descriptivo es uno de los subproductos de verificación y es el acceso necesario para el establecimientos de explicaciones, además, permite agrupar los resultados de las observaciones (p.40).

Por consiguiente, fue correlacional, porque se estudió las dos variables, en la cual, se pudo determinar si existe relación entre ambas, por lo tanto, se optó por implementar estrategias para mejorar ambas variables, puesto que, Maisto et al.

(2005) definen que se utiliza para estudiar relaciones o correlaciones entre dos o más variables, esto ayuda a aclarar las relaciones entre las variables existentes que no se pueden investigar de otra manera (p.45).

Siguiendo en la misma línea del diseño de investigación, fue de corte transversal, porque se escogió solo a los contratados como locadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, así mismo, Malhotra (2004) señala que un diseño de investigación implica obtener datos de una porción de individuos representativa en un solo momento y aplicación (p. 80).

Diagrama del diseño de investigación:



2.3.Población y muestra

Hernández & Mendoza (2018), afirma que la población es un grupo preparado que poseen mismos aspectos en un contexto específico y son objeto de estudio. Por lo cual, se obtuvo 52 locadores como población de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, siendo estos los trabajadores contratados como locadores por la entidad, esta data se obtuvo gracias a la información que brindó el personal del área de logística. Por otro lado, Arias (2006) define el subconjunto representativo que se extrae de la población. Para ello, la muestra empleada para esta investigación fue de 52 trabajadores. Hernández y Mendoza (2018) la muestra censal implica evaluar a todo el índice poblacional como muestra, es decir, los 52 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul. En cuanto al no se optó por un muestreo, debido a que se empleó una población muestral.

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se utilizó una encuesta como base para calcular ambas variables a los locadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, así mismo, Para Alvira (2011) sostuvo que, con la encuesta se obtiene información, ya sea hablada o escrita a través de un cuestionario.

El instrumento aplicado fue el cuestionario que midió las variables de estudio, por consiguiente, se obtuvo 32 para cada una de las variables, en el cual fueron aplicados a los locadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, cuya respuesta por parte de los colaboradores fueron de acuerdo con la escala de Likert, en tal sentido, como lo infiere el autor García (2002) define que es un régimen racional de cuestionamientos, organizados coherentemente con una facilidad de comprensión. El entrevistado suele contestar por escrito sin necesidad de entrevistador (p.29).

Para la validación se empleó el juicio de expertos, siendo estos los Mg. Glemer Armas, Danae Sofía, Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo, Mg. Dora Luz Zegarra Escalante, quienes tuvieron conocimiento y experiencia del tema de investigación. Se llevo a cabo la validación mediante juicio de expertos para conocer la fiabilidad del instrumento, ya que, esta es una forma de verificación que sirve para asegurar la confianza en una investigación, siendo esta opinión con sustento de personas conocedoras del tema.

Se empleo la confiabilidad para asegurar que los items del instrumento estaban correlacionados entre si y medieran de manera coherente la misma variable, en donde se obtuvo para la gestion administrativa 0.881 y para la satisfaccion al cliente 0.831, ambas altamente confiables. De acuerdo con Castillo et al. (2023), la confiabilidad de un herramienta que se somete a la capacidad para arrojar datos datos coherentes y repetibles cuando se aplica bajo las mismas circunstancias.

2.5.Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La data fue recopilada de los locadores municipales. Los datos obtenidos se tabularon y graficaron en función a los fenómenos de estudio. Se usaron herramientas como Microsoft Office Word 2019, Excel 2019 y el programa estadístico SPSS, así mismo en el mismo software se pudo encontrar la correlación de las variables empleando Rho Spearman. Erazo et al. (2024), El software SPSS es un programa que tiene muchas herramientas estadísticas para analizar datos, permite importar datos desde otros programas que usan archivos con extensiones y se usa para recopilar y analizar datos, creando tablas y gráficos con información compleja.

Según Juárez (2021), menciona que la prueba de Shapiro-Wilk se usa para saber si los datos siguen una distribución normal. Calcula un valor (denominado W) que se compara con unos valores de referencia para ver si hay una diferencia significativa con la normalidad. Si los datos se alejan mucho de una distribución normal, esto se reflejará en el resultado de la prueba, por ello se optó por emplear la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk, en lo cual, se observó una significancia de <0.05 , rechazándose así la hipótesis nula, además debido a la distribución de los datos, se utilizó la prueba de Rho Spearman, en donde se encontró que hay correlación entre ambas variables con un coeficiente de relación 0.422^{**} teniendo una correlación positiva alta, con una significancia <0.001 mostrándose altamente significativa.

2.6. Aspectos éticos en la investigación

La citación APA, séptima edición, fue empleada para la redacción del trabajo y se desarrolló conforme a los principios éticos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Entre ellos destaca el consentimiento informado, mediante el cual los participantes recibieron toda la información necesaria sobre la investigación y aceptaron participar de manera libre y sin coerción. Respaldado por Cañete et al. (2012) indicó que el consentimiento informado es un procedimiento en el que la persona acepta participar en una investigación de manera libre sin coacciones.

Así mismo el principio de respeto de la persona humana, los participantes fueron tratados con consideración y su participación fue voluntaria. Bravo (1995) indicó que el respeto es permitir que los demás actúen, respetando sus derechos. De igual manera, Responsabilidad, rigor científico y veracidad, en donde se veló por el bienestar de los participantes y la seguridad. Respaldado por Fayos (2013), significa presentar información de manera fiel y honesta, sin alterar ni manipular la información.

Por otro lado, la Divulgación responsable de la investigación, asegurando que el conocimiento sea útil. Sustentado por Rivas (2017), es compartir los resultados de manera honesta y clara con la comunidad científica, para que otros puedan aprender, debatir y avanzar en el conocimiento. Por último, la ética del trabajo científico se respalda con el planteamiento íntegro de las hipótesis, las

cuales serán contrastadas y constatadas con el menor nivel de riesgo posible para quienes participan en ella (O'Brien & Broughton, 2007).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

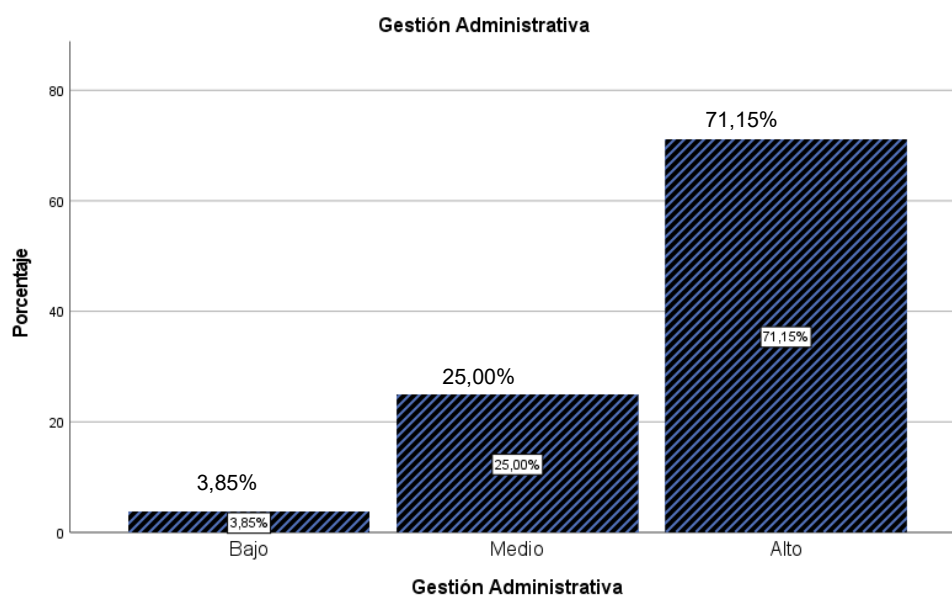
Niveles de gestión administrativa

Niveles	f	%
Alto	37	71,2%
Regular	13	25,0%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Niveles de gestión administrativa



Nota. Elaboración propia

Descripción

En la tabla 1, describe las escalas de la variable gestión administrativa según la percepción de los 52 encuestados. La mayoría, el 71,2% (37) sitúa a la gestión en un nivel alto, seguido del 25% (13) que la considera regular y en una minoría, el 3,8% (2) en nivel bajo.

Tabla 2

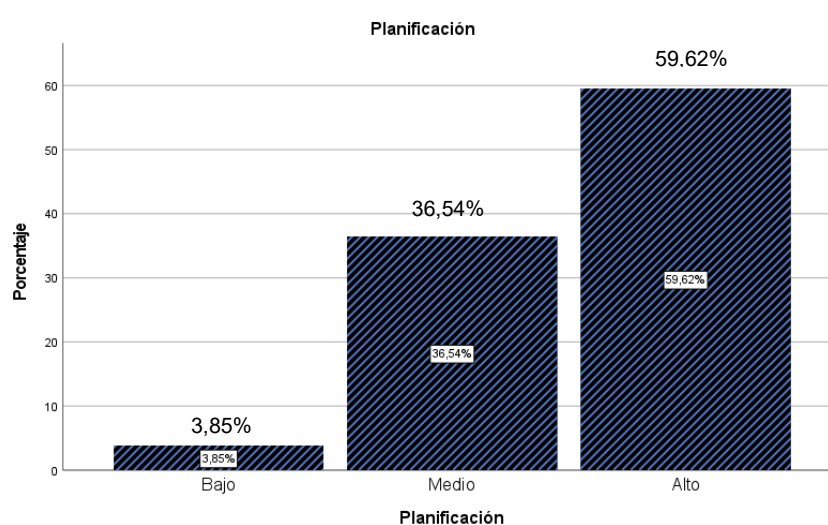
Niveles de planificación

Niveles	f	%
Alto	31	59,6%
Regular	19	36,5%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Niveles de planificación



Nota. Elaboración propia

Descripción

La tabla 2 describe la escala de la primera dimensión de la variable gestión administrativa según la perspectiva de los 52 encuestados. El 59,6% (31) coincidió que la planificación tiene un nivel alto, el 36,5% (19) nivel regular y el 3,8% (2) en nivel bajo.

Tabla 3

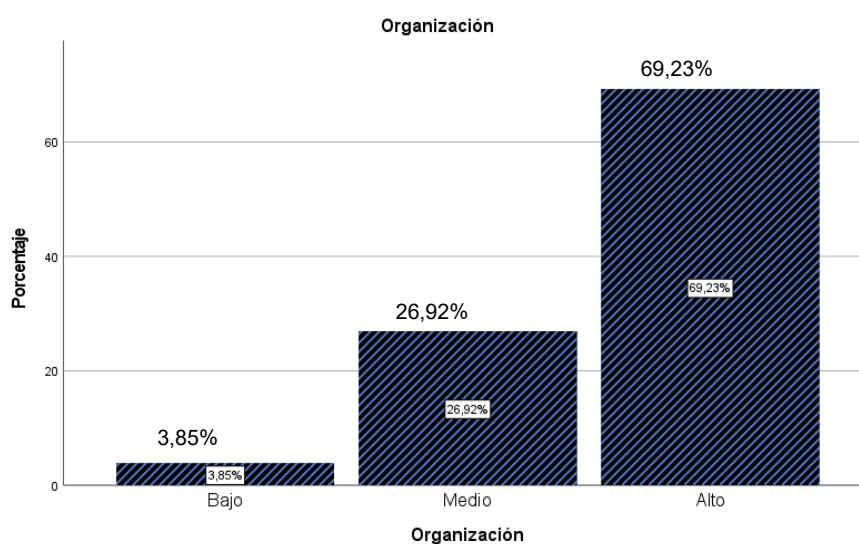
Niveles de organización

Niveles	f	%
Alto	36	69,2%
Regular	14	26,9%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Niveles de organización



Nota. Elaboración propia

Descripción

En la tabla 3 describe las escalas de la segunda dimensión de la primera variable según la percepción de los 52 encuestados. En su mayoría situaron a la organización en nivel alto en un 69,2% (36), seguido por el nivel medio en un 26,9% (14) y en menor medida el nivel bajo en un 3,8% (2).

Tabla 4

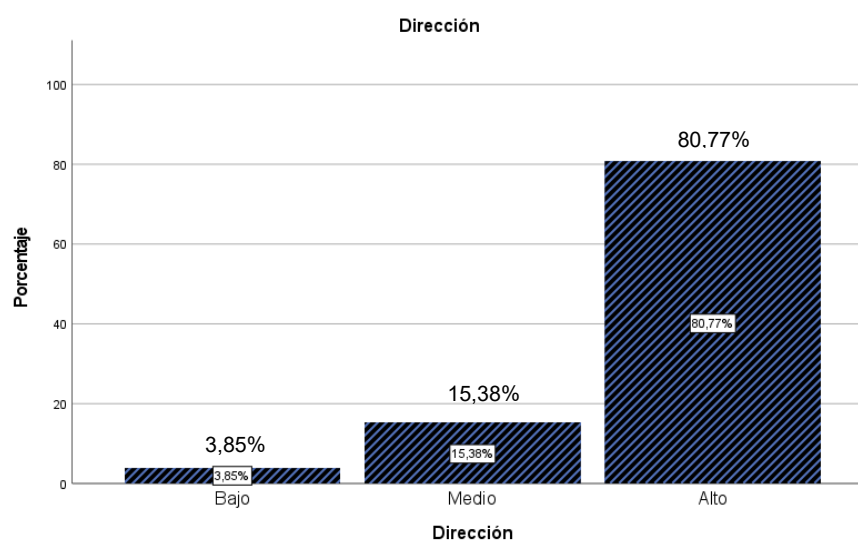
Niveles de dirección

Niveles	f	%
Alto	42	80,8%
Regular	8	15,4%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Niveles de dirección



Nota. Elaboración propia

Descripción

En la tabla 4 refleja la escala de la tercera dimensión de la primera variable según los 52 encuestados. La mayoría consideró a la dirección como nivel alto en un 80,8% (42), seguido del 15,4% (8) como regular y el 3.8% (2) en nivel bajo.

Tabla 5

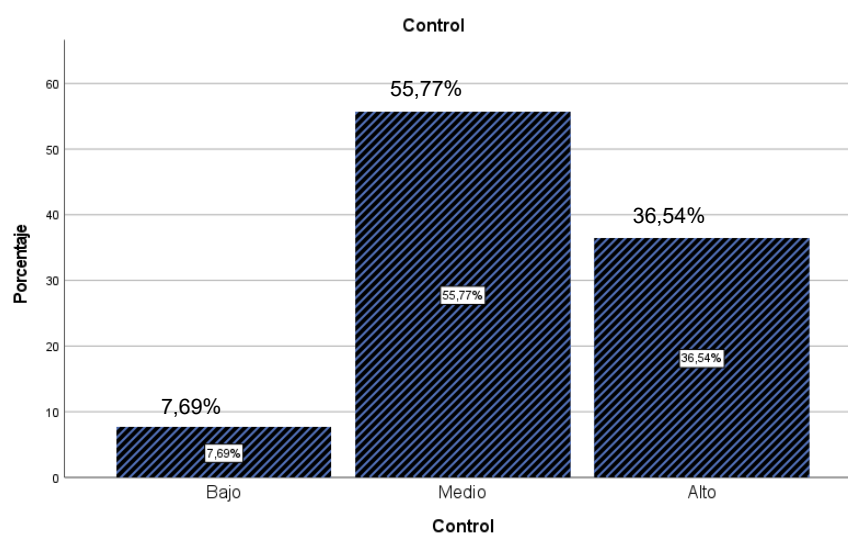
Niveles de control

Niveles	f	%
Alto	19	36,5%
Regular	29	55,8%
Bajo	4	7,7%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Niveles de control



Nota. Elaboración propia

Descripción

La tabla 5 refleja la distribución de la respuesta de los 52 encuestados con respecto a la cuarta dimensión de la primera variable. El 55,8% (29) situó al control en nivel medio, el 36,5% (19) en nivel alto y el 7,7% (4) en nivel bajo.

Tabla 6

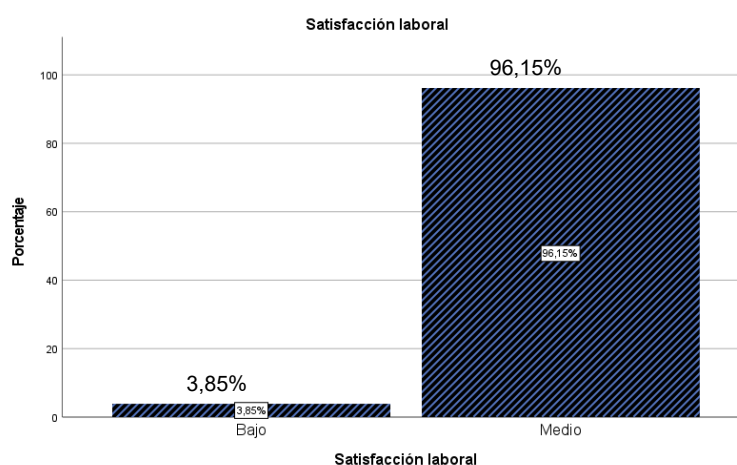
Niveles de satisfacción laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0,0%
Regular	50	96,2%
Bajo	2	3,8%
Total	42	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Niveles de satisfacción laboral



Nota. Elaboración propia

Descripción

En la tabla 6 representa las escalas de la segunda variable, según las respuestas de los 52 encuestados. El 96,2% (50) considera se siente medianamente satisfecho con una experiencia laboral, y la minoría, el 3,8% (2) en nivel bajo. No hubo respuestas que la clasifiquen en nivel alto.

Tabla 7

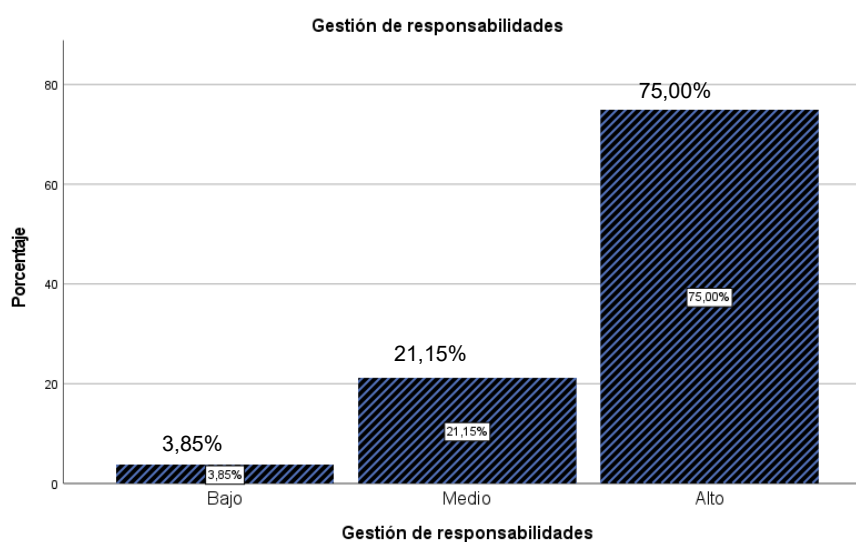
Niveles de gestión de responsabilidades

Niveles	f	%
Alto	39	75,0%
Regular	11	21,2%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Niveles de gestión de responsabilidades



Nota. Elaboración propia

Descripción

En la tabla 7 muestra las escalas de la primera variable de acuerdo con las respuestas de los 52 encuestados. La mayoría, el 75% (39) señaló que percibe un nivel alto, seguido del 21,2% (11) en nivel medio y el 3,8% (2) en nivel bajo.

Tabla 8

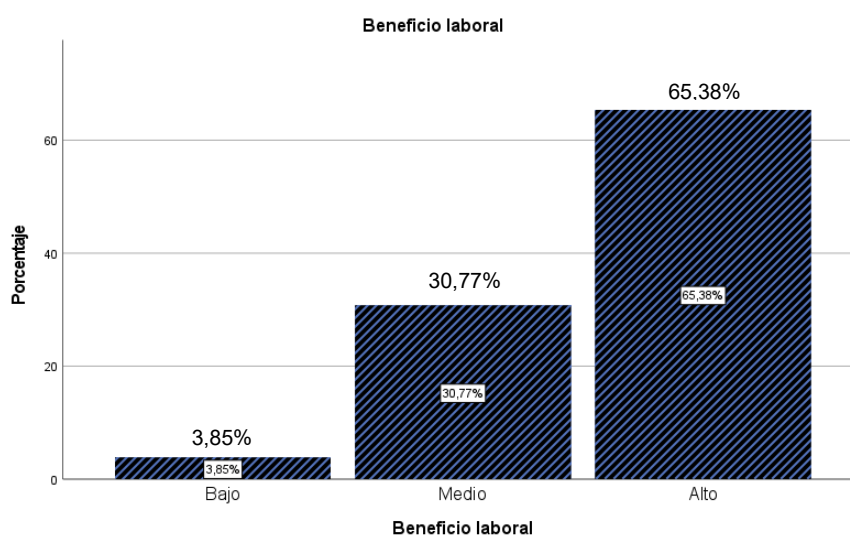
Niveles de beneficio laboral

Niveles	f	%
Alto	34	65,4%
Regular	16	30,8%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Niveles de beneficio laboral



Nota. Elaboración propia

Descripción

La tabla 8 trata sobre la segunda dimensión de la segunda variable. Según los 52 encuestados, el 65,4% (34) la clasificó altamente, el 30,8% medianamente y el 3,8% (2) restante en nivel bajo.

Tabla 9

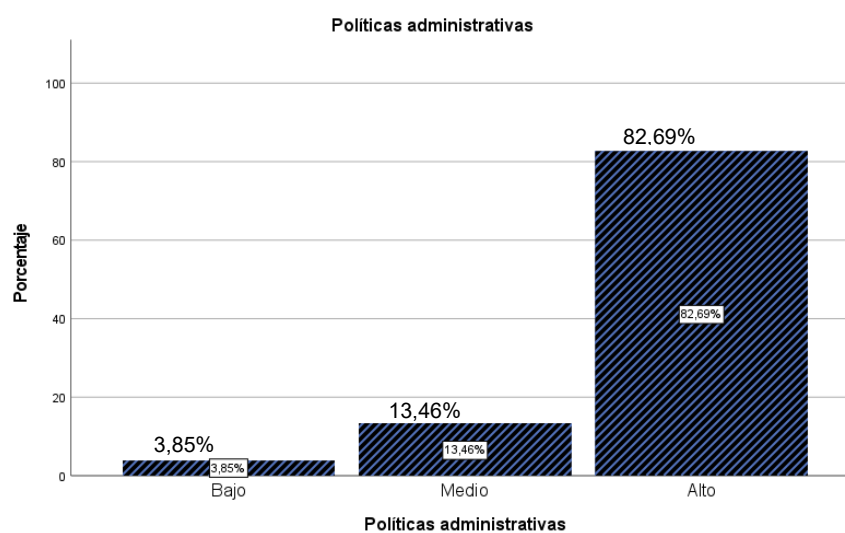
Niveles de políticas administrativas

Niveles	f	%
Alto	43	82,7%
Regular	7	13,5%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Niveles de satisfacción laboral



Nota. Elaboración propia

Descripción

En la tabla 9 describe la distribución de la tercera dimensión de la segunda variable. La mayoría, el 84,6% (44) indica que las políticas administrativas están en nivel alto. El 11,5% (6) sitúa a esta dimensión en nivel medio y el 3,8% (2) en nivel bajo.

Tabla 10

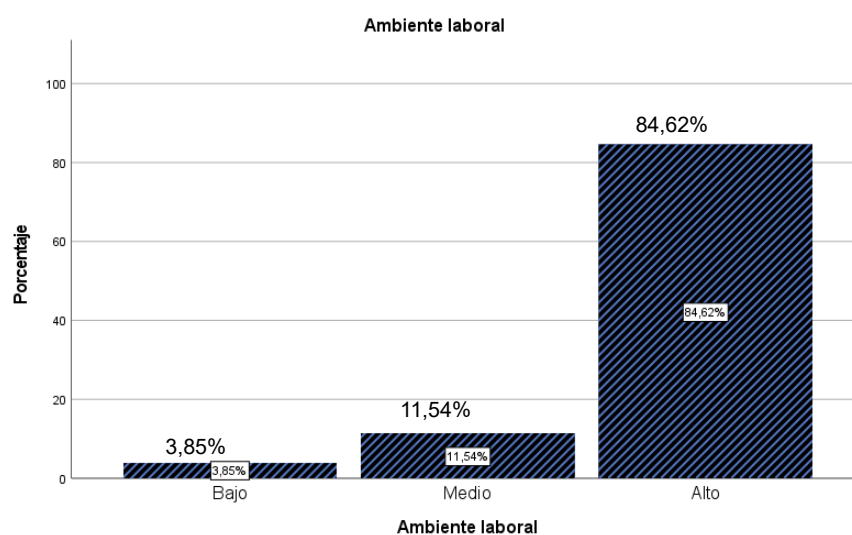
Niveles de ambiente laboral

Niveles	f	%
Alto	44	84,6%
Regular	6	11,5%
Bajo	2	3,8%
Total	52	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Niveles de ambiente laboral



Nota. Elaboración propia

Descripción

La tabla 10 muestra la cuarta dimensión de la segunda variable, según la percepción de los 52 encuestados. De acuerdo con lo observado, el 84,6% (44) perciben altamente el ambiente laboral, el 11,5% (6) medianamente y el 3,8% (2) en un nivel bajo.

3.2. Resultados inferenciales

Criterios para tomar decisión de una prueba de normalidad

- Shapiro Wilk para grados de libertad ≤ 50
- Kolmogorov- Smirnov para grados de libertad > 50

Formulación de la hipótesis nula (H0) y alterna (H1)

H0: p-valor $0.000 \leq 0.05$. La variable aleatoria no sigue una distribución normal, por lo tanto, es no paramétrica.

H1: p-valor $0.000 \geq 0.05$. La variable aleatoria sigue una distribución normal, por lo tanto, es paramétrica.

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti			Estadísti		
	co	gl	Sig.	co	gl	Sig.
Gestión	,435	52	,000	,611	52	,000
Administrativa						
Satisfacción laboral	,540	52	,000	,193	52	,000
Planificación	,376	52	,000	,688	52	,000
Organización	,426	52	,000	,627	52	,000
Dirección	,482	52	,000	,504	52	,000
Control	,318	52	,000	,756	52	,000

Nota. Elaboración propia

Descripción

La decisión de la prueba de normalidad fue utilizar a Kolmogorov-Smirnov pues los grados de libertad son mayor a 50. Según su significancia el p-valor es menor a 0.05 en todas las variables, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, adoptando un prueba no paramétrica.

Hipótesis General

H0: No existe una relación considerable entre la gestión administrativa y satisfacción laboral

H1: Existe una relación considerable entre la gestión administrativa y satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión

Cuando el p-valor es mayor a 0.05, se mantiene la hipótesis nula y se descarta la alternativa. En cambio, si el p-valor resulta inferior a 0.05, se respalda la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 12

Correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

			Gestión Administrativa	Satisfacción laboral
Spearman	Gestión Administrativa	Corr.	1,000	,422**
		Sig.	.	,002
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Corr.	,422**	1,000
		Sig.	,002	.
		N	52	52

Nota. Elaboración propia

Descripción

El análisis arrojó un coeficiente de 0.422 junto con una significancia de 0.002, quiere decir que es una relación positiva moderada entre las variables, por lo que se reconoce que la gestión administrativa sostiene una conexión apreciable con la satisfacción laboral y, en consecuencia, se respalda la hipótesis alterna mientras que la hipótesis nula queda descartada.

Hipótesis Específica 1

H0: No existe una relación considerable entre la planificación y satisfacción laboral

H1: Existe una relación considerable entre la planificación y satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión

Cuando el p-valor es mayor a 0.05, se mantiene la hipótesis nula y se descarta la alternativa. En cambio, si el p-valor resulta inferior a 0.05, se respalda la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 13

Correlación entre organización y satisfacción laboral

			Planificación	Satisfacción laboral
Spearman	Planificación	Corr.	1,000	,387**
		Sig.	.	,005
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Corr.	,387**	1,000
		Sig.	,005	.
		N	52	52

Nota. Elaboración propia

Descripción

El análisis reportó un coeficiente de 0.387 y un nivel de significancia de 0.005, demostrando una relación positiva baja entre la planificación y la satisfacción laboral, de modo que se reconoce la existencia de un vínculo relevante entre ambas variables y, en consecuencia, se respalda la hipótesis alterna mientras la nula queda descartada.

Hipótesis Específica 2

H0: No existe una relación considerable entre la organización y satisfacción laboral

H1: Existe una relación considerable entre la organización y satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión

Cuando el p-valor es mayor a 0.05, se mantiene la hipótesis nula y se descarta la alternativa. En cambio, si el p-valor resulta inferior a 0.05, se respalda la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 14

Correlación entre organización y satisfacción laboral

			Organizació n	Satisfacción laboral
Spearman	Organización	Corr.	1,000	,414**
		Sig.	.	,002
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Corr.	,414**	1,000
		Sig.	,002	.
		N	52	52

Nota. Elaboración propia

Descripción

Se calculó un coeficiente de 0.414 junto con una significancia de 0.002, develando una relación positiva moderada y estadísticamente válida entre la organización y la satisfacción laboral, motivo por el cual se confirma la existencia de un vínculo relevante entre ambas variables y se respalda la hipótesis alterna mientras la nula queda descartada.

Hipótesis Específica 3

H0: No existe una relación considerable entre la dirección y satisfacción laboral

H1: Existe una relación considerable entre la dirección y satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión

Cuando el p-valor es mayor a 0.05, se mantiene la hipótesis nula y se descarta la alternativa. En cambio, si el p-valor resulta inferior a 0.05, se respalda la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 15

Correlación entre dirección y satisfacción laboral

			Satisfacción	
			Dirección	laboral
Spearman	Dirección	Corr.	1,000	,486**
		Sig.	.	,000
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Corr.	,486**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	52	52

Nota. Elaboración propia

Descripción

El análisis mostró un coeficiente de 0.486 acompañado de una significancia de 0.000, evidenciando una relación positiva de nivel moderado entre la dirección y la satisfacción laboral, de manera que se reconoce la presencia de un vínculo importante entre ambas variables y se valida la hipótesis alterna mientras la hipótesis nula es descartada.

Hipótesis Específica 4

H0: No existe una relación considerable entre la control y satisfacción laboral

H1: Existe una relación considerable entre la control y satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión

Cuando el p-valor es mayor a 0.05, se mantiene la hipótesis nula y se descarta la alternativa. En cambio, si el p-valor resulta inferior a 0.05, se respalda la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 16

Correlación entre control y satisfacción laboral

			Control	Satisfacción laboral
Spearman	Control	Corr.	1,000	,363**
		Sig.	.	,008
		N	52	52
	Satisfacción laboral	Corr.	,363**	1,000
		Sig.	,008	.
		N	52	52

**.

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

Nota. Elaboración propia

Descripción

Se obtuvo un coeficiente de 0.363 junto con una significancia de 0.008, lo que permite afirmar que existe una relación positiva de baja entre la dirección y la satisfacción laboral, por lo que se reconoce un vínculo relevante entre ambas variables y se respalda la hipótesis alterna mientras que la nula queda descartada.

IV. DISCUSIÓN

El 71,2% de los locadores de servicios situó la Gestión Administrativa en un alto nivel, mientras que el 96,2% sostuvo que su Satisfacción Laboral se encontraba en un nivel medio; la Rho de Spearman entre ambas fue $\rho = 0,422$ ($p = 0,002$), señalando una asociación positiva moderada y significativa. Pumaquispe (2022) reportó un coeficiente altamente positivo de $\rho = 0,883$ entre las mismas variables. Ambos estudios coinciden en la dirección positiva de la relación, pero difieren en magnitud, lo que podría deberse a diferencias en la muestra (57 vs. 52 participantes) o en el contexto organizacional.

Con los mismos datos descriptivos e inferenciales, Marcillo (2020) encontró una correlación baja de $\rho = 0,443$ ($p < 0,01$) entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral. Aunque ambos hallazgos son significativos y positivos, el presente estudio muestra una asociación algo más fuerte, posiblemente por diferencias en el sector de aplicación (municipio vs. servicio prehospitalario) o en los instrumentos de medición.

Bajo las mismas condiciones de análisis, Pozo (2024) obtuvo $\rho = 0,880$, evidenciando también una correlación alta y positiva. Tanto Pozo como nuestro estudio confirman la relevancia de la gestión para la satisfacción, pero Pozo presenta una intensidad mayor, quizá por un tamaño de muestra más grande (100 docentes) y diferencias en el enfoque institucional.

En contraste con Ugarte (2023), quien reportó $\rho = 0,555$ ($p = 0,000$) entre las variables previamente mencionadas, nuestro resultado de $\rho = 0,422$ es menor. Ambos concluyen que la relación es positiva y significativa, aunque Ugarte muestra una fuerza algo superior, posiblemente por un mayor nivel de homogeneidad en la población de estudio (funcionarios municipales).

Salazar (2024) concluyó que existe un vínculo estadístico significativo entre las variables sin especificar coeficiente. Coincide en que la relación es favorable y estadísticamente significativa; la falta de coeficiente impide comparar magnitudes, pero la dirección del efecto es la misma.

Al examinar el estudio de Gálvez (2023), hallamos que su $\rho = 0,274$ es considerablemente menor que nuestro 0,422. Ambos coinciden en la positividad de la relación, pero difieren en intensidad, lo que sugiere que en Pallasca la gestión impacta menos la satisfacción que en Cerro Azul.

En el caso de Vásquez (2023), se reporta únicamente la existencia de correlación positiva. Nuestro estudio amplía esa constatación al cuantificarla ($\rho=0,422$), confirmando empíricamente la dirección y significancia de la relación.

Koc (2024) obtuvo $\rho=0,627$, un efecto moderado superior al de nuestro 0,422. Ambos hallazgos resaltan la relevancia de la gestión administrativa, pero Koc sugiere un impacto más intenso en la gestión documental que el que observamos en la satisfacción laboral.

Yeren (2024) determinó $\rho=0,756$ entre Gestión Administrativa y calidad del gasto público. Aunque la variable dependiente difiere, la comparación muestra que valores elevados en gestión tienden a vincularse con mejores resultados; el coeficiente moderado (0,422) de esta investigación alude a un efecto más moderado en satisfacción laboral.

El estudio de Ormeño (2020) reflejó $\rho=0,82$ en personal universitario, un vínculo más fuerte que nuestro 0,422. Mientras Ormeño destaca la dependencia casi directa de la satisfacción en la gestión, nuestro hallazgo indica una relación moderada, quizá influida por diferencias de cultura organizacional.

Reyes (2023) no encontró correlación significativa ($\rho=0,080$; $p=0,359$) entre Gestión Administrativa y Atención al Usuario. Contrariamente, nuestro estudio sí halla una asociación moderada y significativa. Esta discrepancia podría explicarse porque Reyes midió otra variable dependiente y empleó distinta muestra, lo que resalta la especificidad del contexto en la vinculación entre gestión y resultados.

Desde la perspectiva teórica, Mendoza (2017) postula que la gestión de carácter administrativo que contempla las cuatro aristas deriva en calidad institucional. y, por ende, la satisfacción de los usuarios al mejorar la eficiencia y eficacia de las acciones. Este fundamento coincide con nuestro resultado positivo ($\rho=0,422$) que muestra cómo una gestión integrada se asocia con mayor satisfacción laboral.

Robbins y Coulter (2005) definen la planificación como la fase que reduce la incertidumbre y refuerza la confianza de los colaboradores. En nuestro estudio, la planificación obtuvo $\rho=0,387$ ($p=0,005$), un efecto positivo bajo pero significativo. Ambas perspectivas teóricas respaldan que planificar mejora la percepción del entorno laboral.

Finalmente, Chiavenato (2002) destaca que la efectividad institucional descansa en la organización de metas y el control de acciones. La correlación entre organización y satisfacción fue $\rho = 0,414$ ($p = 0,002$) y entre control y satisfacción $\rho = 0,363$ ($p = 0,008$), validando teóricamente que una buena estructura y supervisión contribuyen a una mayor satisfacción laboral.

Se trabajó con una muestra de 52 participantes en un municipio específico, lo que aportó un entendimiento muy detallado de las variables del estudio en tal panorama particular, aunque restringió la posibilidad de extender los hallazgos a otras realidades organizacionales. Se empleó un cuestionario estructurado que aseguró la comparabilidad y la consistencia de las mediciones frente a estudios previos, pero limitó la profundización en las percepciones individuales. Se establecieron asociaciones inferenciales debido al diseño, más no establecieron relaciones causales directas. Estos aspectos contribuyeron al rigor metodológico y a la claridad de los resultados, pero también constituyeron una limitación para la generalización y la comprensión de dinámicas más complejas.

Como líneas de investigación futuras, se recomendó incorporar variables mediadoras o moderadoras (como el clima organizacional, los estilos de liderazgo o el nivel de recursos tecnológicos) para examinar cómo influyen en la fuerza y dirección de las asociaciones observadas. Asimismo, se propuso replicar el estudio en distintos niveles de gobierno (regional, nacional) y en organizaciones de diverso tipo (privadas, sin ánimo de lucro), utilizando enfoques mixtos que integren entrevistas en profundidad o grupos focales. De este modo, se ampliaría la validez externa del modelo, se profundizaría en los mecanismos subyacentes y se enriquecería la base teórica sobre la relación entre la excelencia en la administración y el bienestar laboral.

V. CONCLUSIONES

Primera, de acuerdo con el objetivo general, los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,422, con un nivel de significancia de 0,002, lo que indica una correlación estadísticamente significativa entre la administración y la satisfacción de los empleados. Esto significa que, a mayor nivel de aprobación de la gestión administrativa, mayor satisfacción laboral del empleado. Por lo tanto, una mejora en los procesos administrativos podría influir directamente en el bienestar laboral del personal.

Segunda, en cuanto al primer objetivo específico, el estudio reveló que la mayoría de los empleados valoraron positivamente la administración. En efecto, el 71.2% de los encuestados así lo manifestaron, mientras que un 25% la calificó como regular y solo un 3.8% como baja. Esto permite inferir que, en términos generales, la institución mantiene un desempeño administrativo favorable, aunque aún existen áreas con margen de mejora, particularmente en el componente de control.

Tercera, de acuerdo con el segundo objetivo específico, además, el 96,2 % de los encuestados indicó un nivel de satisfacción moderado, mientras que el 3,8 % indicó un nivel de satisfacción bajo, y ningún encuestado la percibe como alta. Esta tendencia evidencia que, si bien no se encuentran niveles críticos de insatisfacción, tampoco se alcanza un grado óptimo de satisfacción, lo cual representa una oportunidad para fortalecer el clima laboral, las políticas internas y los beneficios del personal.

Cuarta, de acuerdo el tercer objetivo específico, existe una relación estadística entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación fue de 0,387, con un nivel de significación de 0,005, lo que indica una correlación positiva débil. Esto sugiere que una planificación adecuada y clara dentro de la administración incide, aunque moderadamente, en mejorar la percepción de satisfacción entre los trabajadores.

Quinta, de acuerdo con el cuarto objetivo específico, la dimensión organización también mostró una relación significativa, el coeficiente de correlación con la satisfacción laboral fue de 0,414, con un valor p de 0,002. Esta asociación positiva de nivel medio señala que una estructura organizativa

funcional, con roles definidos y procesos claros, contribuye de manera importante al bienestar laboral del personal.

Sexta, de acuerdo con el quinto objetivo específico, en relación con la dimensión dirección, Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de 0,486, con un nivel de significación de 0,000, representa la correlación más fuerte entre las dimensiones analizadas. Esto evidencia que el estilo de dirección toma de decisiones y liderazgo dentro de la institución tiene un impacto moderado y significativo en la satisfacción laboral, reforzando la importancia de una dirección participativa, comunicativa y orientada al desarrollo humano.

Septima, finalmente de acuerdo con el sexto objetivo específico, también existe una correlación positiva débil entre la dimensión de control y la satisfacción de los empleados, con un coeficiente de correlación de 0,363 y un nivel de significación de 0,008. Si bien esta correlación es la más débil de todas las dimensiones, sigue siendo significativa, lo que indica que la existencia de mecanismos adecuados de seguimiento y evaluación influye en la percepción de satisfacción de los trabajadores, aunque en menor grado

VI. RECOMENDACIONES

A la alta dirección de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul: se recomienda fortalecer de forma integral la gestión administrativa mediante acciones coordinadas en las cuatro aristas que la caracterizan. Esto debe realizarse a través de la revisión y mejora de los procesos internos, asegurando la participación de cada área. El objetivo es elevar el nivel de satisfacción laboral del personal, promoviendo un ambiente de trabajo más eficiente y motivador. Se beneficiarán directamente todos los trabajadores municipales y, de manera indirecta, la población atendida, al recibir mejores servicios.

A la Oficina de Planificación y Presupuesto: se sugiere mantener y mejorar los aspectos positivos identificados en la gestión administrativa, priorizando los puntos que fueron valorados como regulares o bajos. Esto puede lograrse mediante reuniones periódicas de retroalimentación con los equipos técnicos, así como la implementación de encuestas internas. La finalidad es garantizar una gestión administrativa más uniforme y de calidad en todas sus áreas, beneficiando tanto a los funcionarios como al público usuario.

Al departamento de RRHH se sugiere plantear e implementar un programa de mejora del clima laboral que incluya estrategias de reconocimiento, formación continua y equilibrio entre vida personal y laboral. Esto puede hacerse mediante talleres participativos, encuestas de satisfacción y políticas de incentivos internos, adaptadas a las necesidades del personal. El propósito es incrementar el nivel de satisfacción laboral, actualmente predominante en nivel regular, lo que beneficiará directamente a los trabajadores y aumentará su compromiso con la institución.

A la Gerencia Municipal y jefaturas de área: se sugiere reforzar la dimensión de planificación institucional, asegurando que los objetivos de cada unidad estén claramente definidos y alineados con las metas globales del municipio. Para ello, se pueden implementar capacitaciones en gestión por resultados, elaboración de POIs y planes operativos eficientes, con seguimiento trimestral. Esto permitirá que la planificación impacte positivamente en la satisfacción laboral, beneficiando a los trabajadores que requieren claridad en sus funciones y metas.

A la Oficina de Organización y Métodos: se recomienda optimizar la estructura organizacional de la Municipalidad mediante la actualización de manuales de organización y funciones (MOF) y de procesos (MAPRO), según las exigencias actuales. Esta actualización debe involucrar a cada unidad orgánica para asegurar la pertinencia funcional, y debe ser difundida adecuadamente al personal. El fin es fortalecer la organización institucional como factor que incrementa la satisfacción laboral, en beneficio directo del personal operativo y administrativo.

A los responsables de la dirección institucional (alcaldía, gerencias y subgerencias): se recomienda promover un estilo de liderazgo participativo y comunicativo que involucre activamente a los trabajadores en la toma de decisiones. Esto puede realizarse mediante reuniones periódicas, mecanismos de consulta interna y retroalimentación efectiva, con enfoque en el desarrollo humano. La finalidad es elevar aún más el impacto positivo que tiene la dirección sobre la satisfacción laboral, beneficiando directamente a los equipos de trabajo y al clima organizacional.

A la Oficina de Control Interno y jefes de área: se propone reforzar los mecanismos de evaluación y control interno, asegurando que no solo se cumplan los procedimientos, sino que estos se perciban como justos y orientados a la mejora. Esto puede hacerse mediante auditorías internas formativas, encuestas de percepción y acompañamiento técnico en la supervisión, no solo correctiva sino también preventiva. Así se logrará que la dimensión de control contribuya de manera más fuerte a la satisfacción laboral, en beneficio del personal y del desempeño institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarza, F. (2012). Investigación aplicada vs investigación pura (básica). Obtenido de <https://abarza.wordpress.com/2012/07/01/investigacion-aplicada-vs-investigacion-pura-basica/>
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme.
- Cañete, R. G. (2012). Consentimiento informado: algunas consideraciones actuales. *Acta Bioethica*. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/s1726-569x2012000100011>
- Carrión, P. E. (2022). Gestión administrativa y el manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, 2021 . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85165/Carri%
c3%b3n_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85165/Carri%c3%b3n_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cipriano, S. J. (2021). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, HUÁNUCO-2021. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11182/12.%20T059_46279550_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordova, F. S., & Soto, A. C. (2023). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial Dos de Mayo, Huánuco – 2023 . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147271/Cordova_FSS-Soto_ACF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galvez, S. A. (2023). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Pallasca, 2023. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131892/Galvez_SAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, C. O. (2015). La compensación financiera: una medida del valor del trabajador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602107.pdf>
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA CIUDAD DE QUEVEDO. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Koc, L. M. (2024). La gestión administrativa y documental de la Municipalidad Distrital de Chilca de la Provincia de Cañete, 2024. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/10219/L.Koc%20Lem_Tesis_Titulo_Profesional_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loguzzo, H. A., Federico, M., & Fedi, J. L. (s.f.). Introducción a la gestión y administración a las organizaciones. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf

Maisto, A.; Morris, Ch. y Ortiz, M. (2005). *Introduccion a la psicologia*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=PLDQoRgu5ZYC&pg=PA45&dq=investigacion+correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjP_7PoiMD4AhX1DNQKHcyJAskQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=false

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_social/FTSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Marcillo, V. G. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILLO_VGA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, B. A. (2018). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf

Monje, C. A. (2011). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

O'Brien, P. &. (2007). Introduction to research methodology for specialist trainees. London: RCOG. Obtenido de https://archive.org/details/introductiontore0000unse_z0r9

ORMEÑO, M. K. (2024). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA

- UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS” FILIAL ICA 2020. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/13406/Tesis_gesti%c3%b3n_administrativa_satisfacci%c3%b3n_laboral_trabajadores_administrativos_universidad_Alas%20Peruanas_filial_Ica.pdf?sequ
- Pozo, T. S. (2024). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los docentes de instituciones educativas, Santa Elena-Ecuador 2024. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/146017/Pozo_TSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pumaquispe, S. M. (2022). Gestión administrativa , y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021 . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86047/Pumaquispe_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, B. D. (2021). Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74216/Ramirez_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, V. V. (2021). Empresa y Administración. Editorial Editex. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Empresa_y_administraci%C3%B3n/B A4tEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Salazar, L. L. (2024). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Área de Abastecimiento de una municipalidad de la provincia de Huari -Ancash, 2023. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/142722/Salazar_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vasquez, U. E. (2023). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una subgerencia de programas sociales de una Municipalidad - Chiclayo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120951/Vasquez_UE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yeren, M. L. (2024). Gestión administrativa y calidad del gasto público en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete 2023. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151728/Yeren_MLK-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL			
Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul? Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y satisfacción laboral? ¿Cuál es el nivel de relación entre la organización y satisfacción laboral? ¿Cuál es el nivel de relación entre la dirección y satisfacción laboral? ¿Cuál es el nivel de relación entre la control y satisfacción laboral?	Hipótesis General: Existe una relación considerable entre la gestión administrativa y satisfacción laboral No existe una relación considerable entre la gestión administrativa y satisfacción laboral Hipótesis Específicas: Existe una relación considerable entre la planificación y satisfacción laboral No existe una relación considerable entre la planificación y satisfacción laboral Existe una relación considerable entre la organización y satisfacción laboral No existe una relación considerable entre la organización y satisfacción laboral Existe una relación considerable entre la dirección y satisfacción laboral No existe una relación considerable entre la dirección y satisfacción laboral Existe una relación considerable entre la control y satisfacción laboral No existe una relación considerable entre la control y satisfacción laboral	Objetivo General Determinar la relación entre a la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2024 Objetivos Específicos Describir el nivel de la gestión administrativa. Describir el nivel de satisfacción laboral. Determinar la relación entre la dimensión planificación y satisfacción laboral Determinar la relación entre a dimensión organización y satisfacción laboral Determinar la relación entre a dimensión dirección y satisfacción laboral Determinar la relación entre a dimensión control y satisfacción laboral	Metodología - Enfoque Cuantitativo - Tipo . Según su fin: Básica . Según su profundidad: Descriptiva correlacional - Diseño No experimental – transversal - Técnica Encuesta - Instrumento Cuestionario - Población 52 trabajadores - Muestra 52 trabajadores

Anexo 2: Operacionalización/categorización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Categorías	Indicadores	Ítems
Gestión administrativa	Según Chiavenato (2019), la administración se comprende como un sistema de procesos que abarca cuatro componentes esenciales: planificar, organizar, dirigir y supervisar, los cuales permiten orientar y coordinar el funcionamiento institucional.	A partir de los autores, para esta investigación se utilizaron las dimensiones de planificación, organización, dirección, control, para analizar a profundidad gestión administrativa en la entidad.	Planificación	Definición de la misión y visión Objetivos Plan de trabajo Programación de actividades	1 – 8
			Organización	Actividades Asigna Recursos Define a la autoridad y responsabilidad designa a las personas	9 – 16
			Dirección	Comunicación Motiva Liderazgo Logro de objetivo Define estándares	17 – 24
			Control	Evalúa el desempeño Promueve acciones correctivas Proactiva Operativa	25 - 32

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Categorías	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Robbins (2018) señala que este concepto se vincula con qué tan estimulante es el trabajo, la equidad percibida en los incentivos, las condiciones en que se desempeña el trabajador y el respaldo que obtiene de su entorno laboral.	A partir de los autores, para esta investigación se utilizaron las dimensiones de gestión de responsabilidades, beneficio laboral, políticas administrativas, situación ideal del ámbito laboral, para analizar a profundidad la satisfacción laboral en la entidad.	Gestión en responsabilidades	Ambiente laboral actividad laboral retroalimentación oportunidad	1 – 8
			Beneficio laboral	Equidad en el salario equidad en un organismo condición laboral ganas de superación	9 – 16
			Políticas administrativas	Elección del método Cumplimiento de la ley Comodidades del entorno Procedimiento	17 – 24
			situación ideal del ámbito laboral	trabajo exitoso valor del trabajo trabajo en equipo buen desenvolvimiento	25 - 32

Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Reciba usted el saludo cordial, a continuación, le presento una serie de preguntas, para que califique la gestión administrativa que hay dentro de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul.

MARQUE CON UNA "X" SEGÚN CALIFICACIÓN

	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
GESTION ADMINISTRATIVA					
PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Planificación					
1	Considera usted que la visión y la misión de la entidad se difunden de manera adecuada.				
2	Comprende usted el significado de la visión y la misión de la entidad.				
3	Comprende usted los objetivos trazados por la entidad.				
4	En la entidad el personal ofrece un trato igualitario a todos los ciudadanos.				
5	Considera usted que los planes de la entidad se ajustan a la realidad local.				
6	La entidad ha definido y priorizado metas específicas a alcanzar en el corto plazo.				
7	Los programas de actividades se estructuran de acuerdo con las necesidades identificadas de la entidad.				
8	Contribuye activamente en las actividades del área de trabajo para el logro de las metas institucionales.				
Organización					
9	La estructura jerárquica de la entidad favorece la toma de decisiones oportunas para el desarrollo eficiente de las actividades.				
10	La entidad cuenta con un cronograma de actividades por oficinas, las cuales son de conocimiento por la ciudadanía.				
11	Existe una asignación clara y coherente de tareas entre las distintas áreas u oficinas de la entidad.				
12	Considera usted que los recursos con los que cuenta la entidad son suficientes para lograr las metas establecidas.				
13	Cómo considera usted las responsabilidades que se le ha asignado.				
14	La entidad dispone de los recursos necesarios para cumplir con las metas institucionales definidas.				
15	Existe un nivel de rotación de personal dentro de la entidad.				
16	La designación del personal en la entidad se realiza de manera adecuada, según el perfil y las funciones requeridas.				
Dirección					
17	Considera usted que la comunicación con su Jefatura promueve un trato de confianza.				
18	Considera usted que la empatía entre compañeros promueve una adecuada comunicación.				
19	Cree que los beneficios actuales que tiene la entidad generan motivación en el ámbito de sus funciones.				
20	Considera usted que hay una buena motivación en la entidad.				
21	La entidad cuenta con líderes que promueven una gestión administrativa eficiente.				
22	Considera usted que su jefe inmediato demuestra su capacidad de liderazgo.				
23	La entidad cumple con los propósitos propuestos.				
24	Uno de los propósitos fundamentales de la entidad es brindar una atención de calidad a los usuarios.				

Control						
25	La entidad cuenta con indicadores que miden el desempeño en la calidad de atención al ciudadano por parte de los trabajadores de la entidad.					
26	Usted presenta dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimientos.					
27	Considera usted que los procedimientos administrativos están estandarizados.					
28	Considera usted que la entidad cumple sus objetivos con la mayor transparencia.					
29	La entidad cuenta con acciones correctivas eficaces que garantizan el cumplimiento de los objetivos establecidos.					
30	Considera usted que los cursos de capacitación recibidos ayudan a realizar mejor el trabajo.					
31	Considera usted que se toma demasiado tiempo en realizar las tareas asignadas.					
32	Considera usted que mantiene un ritmo de trabajo sostenido.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Reciba usted el saludo cordial, a continuación, le presento una serie de preguntas, para que califique la gestión administrativa que hay dentro de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul.

MARQUE CON UNA "X" SEGÚN CALIFICACIÓN

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

SATISFACCION LABORAL						
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Ambiente laboral						
1	Manifiesta satisfacción con las funciones que desempeña dentro de la entidad.					
2	Para usted las funciones que realiza en la entidad son valiosas.					
3	Percibe que su labor contribuye de manera significativa al cumplimiento de las funciones de la entidad.					
4	Demuestra compromiso y dedicación para realizar eficientemente su trabajo.					
5	En la entidad se fomenta el diálogo abierto según las funciones administrativas que realiza.					
6	La retroalimentación que recibo me ayuda a mejorar mi desempeño laboral.					
7	En su puesto de trabajo puede aplicar y potenciar sus habilidades y fortalezas.					
8	Asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo, sean estos exitosos o no.					
Actividad laboral						
9	Su salario actual le resulta motivador para el cumplimiento de sus funciones.					
10	La relación que tengo con mis compañeros es buena.					
11	Considera que los beneficios que brinda la entidad están alineados a su línea de su carrera.					
12	Cree usted que sus capacidades y conocimientos son retribuidos con los beneficios que otorga la entidad.					
13	Considera que el sueldo que recibe no corresponde con las funciones que desempeña.					
14	A usted le disgusta que otros perciban más, realizando las mismas funciones.					
15	Percibe una sobrecarga de funciones administrativas en relación con su rol en la entidad.					
16	El trabajo que realiza satisface sus expectativas económicas.					
políticas administrativas						
17	Tiene usted la libertad de elegir el método de trabajo.					
18	Cree usted que el horario establecido es lo correcto.					
19	El entorno laboral se ajusta a los requisitos y normas vigentes.					
20	El salario que recibe cumple con la ley y corresponde a la producción exigida.					
21	La entidad cumple con las capacitaciones al personal.					
22	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
23	Considera usted que la entidad le brinda las herramientas necesarias para un mejor desempeño.					
24	Considera usted que la entidad brinda seguridad en el empleo.					

situación ideal en el ámbito laboral						
25	Considera usted que el jefe si valora el esfuerzo que pongo en mi centro de labores.					
26	Siento que recibo un buen trato por parte de mi jefe.					
27	Está consciente de la importancia del control y la supervisión en las actividades.					
28	Considera que su trabajo representa un reto que contribuye a su crecimiento profesional.					
29	Comprende usted sus funciones y responsabilidades en la entidad.					
30	Todos mis compañeros colaboran para completar rápidamente los trabajos pendientes.					
31	Considera usted que la calidad de gestión es eficiente.					
32	Considera usted que la calidad de gestión documentaria es ordenada.					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Autor y año	Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz (2024)
	Adaptación: Es original
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre a la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2024
Usuarios	Se aplicará un cuestionario a 52 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul
Forma de administración o modo de aplicación	Cuestionario virtual y proceso a través del IBM SPSS Statistics 25
Validez: (Presentar la constancia de validación expertos)	La revisión del instrumento de evaluación estuvo a cargo de tres especialistas con formación de posgrado quienes llevaron a cabo el proceso de validación, tal como se detalla a continuación: - Mg. Glener Armas, Danae Sofia - Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo - Mg. Dora Luz Zegarra Escalante En este estudio, la validación de los instrumentos se efectuó mediante el juicio de tres especialistas, proceso incorporado en la etapa metodológica que requiere la revisión formal de los instrumentos antes de su aplicación. A cada experto se le entregó una matriz de evaluación, donde registraron sus apreciaciones siguiendo los criterios establecidos para valorar el contenido de cada ítem, obteniéndose las siguientes calificaciones: MA = Muy adecuado BA = Bastante adecuado A = Adecuado PA = Poco adecuado NA = No adecuado. Una vez finalizadas las valoraciones, estas fueron positivas.
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach a los resultados de la prueba piloto realizado para la variable de gestión administrativa, cuyo valor fue de 0.881, que se considera de alta confiabilidad para la aplicación del instrumento.

Nombre original del instrumento:	CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL
Autor y año	Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz (2024)
	Adaptación: Es original
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre a la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2024
Usuarios	Se aplicará un cuestionario a 52 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul
Forma de administración o modo de aplicación	Cuestionario virtual y proceso a través del IBM SPSS Statisties 25
Validez: (Presentar la constancia de validación expertos)	La revisión del instrumento de evaluación estuvo a cargo de tres especialistas con formación de posgrado quienes llevaron a cabo el proceso de validación, tal como se detalla a continuación: - Mg. Glener Armas, Danae Sofia - Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo - Mg. Dora Luz Zegarra Escalante En este estudio, la validación de los instrumentos se efectuó mediante el juicio de tres especialistas, proceso incorporado en la etapa metodológica que requiere la revisión formal de los instrumentos antes de su aplicación. A cada experto se le entregó una matriz de evaluación, donde registraron sus apreciaciones siguiendo los criterios establecidos para valorar el contenido de cada ítem, obteniéndose las siguientes calificaciones: MA = Muy adecuado BA = Bastante adecuado A = Adecuado PA = Poco adecuado NA = No adecuado. Una vez finalizadas las valoraciones, estas fueron positivas.
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach a los resultados de la prueba piloto realizado para la variable de satisfacción laboral, cuyo valor fue de 0.831 que se considera de alta confiabilidad para la aplicación del instrumento.

Anexo 5: Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Glener Armas, Dapae Sofia
- 1.2 Institución donde labora: Docente en la Universidad Católica de Trujillo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Gestión Administrativa y Satisfacción laboral
- 1.4 Autor del instrumento: Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz
- 1.5 Título de la Investigación: Gestión administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul-2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0 5	6 10	11 15	16 20	61 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	83			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																		86		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	85			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	85			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		88		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		87		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		90		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																		88		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			94	
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		90		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento tiene una gran aplicabilidad. Su diseño es bien estructurado, con preguntas relevantes que corresponden directamente a los objetivos de evaluación. Esto permite recolectar datos válidos y confiables, lo que lo hace ideal para la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es de 87.60

Lugar y Fecha: 12 de junio del 2025

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Ficha de Validación de Instrumento

Trujillo, 12 de junio del 2025

Mg. ~~Glenner~~ Armas, ~~Danae~~ Sofia

Presante.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por ~~Cristhoffer~~ Alejandro Ormeño Cruz del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL.

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Estudiante

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL
INSTRUMENTO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25		X				
26	X					
27		X				
28		X				
29	X					
30	X					
31	X					
32	X					
33						
34		x				

35	X					
36	X					
37	X					
38	X					
39	X					
40	X					
41	X					
42	X					
43		X				
44		X				
45	x					
46	X					
47	X					
48	X					
49	X					
50		x				
51	X					
52	X					
53	X					
54	X					
55	X					
56	X					
57	X					
58	X					
59		X				
60		x				
61	X					
62	X					
63	X					
64	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia			x	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ~~Glemex Armas, Danae~~ Sofia
COLEGIATURA: 17158
DNI:47867440


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Silvia Ana Victoria Vega Polo
- 1.2 Institución donde labora: Docente en la Universidad Católica de Trujillo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral
- 1.4 Autor del instrumento: ~~Cristhoffer~~ Alejandro Ormeño Cruz
- 1.5 Título de la Investigación: Gestión administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul-2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	84			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	82			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		87		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	85			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		90		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		92		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	81			
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																		88		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		86		
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		85		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento tiene una gran aplicabilidad. Su diseño es bien estructurado, con preguntas relevantes que corresponden directamente a los objetivos de evaluación. Esto permite recolectar datos validos y confiables, lo que lo hace ideal para la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es de 86.00

Lugar y Fecha: 12 de Junio del 2025


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Ficha de Validación de Instrumento

Trujillo, 12 de junio del 2025

Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por ~~Cristhoffer~~ Alejandro Ormeño Cruz del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL.

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Estudiante

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL
INSTRUMENTO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11		X				
12	X					
13		X				
14		X				
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27		X				
28		X				
29		X				
30	X					
31	X					
32	X					
33						
34						

35	X					
36	X					
37	X					
38	X					
39	X					
40	X					
41	X					
42	X					
43		X				
44		X				
45	X					
46	X					
47	X					
48		X				
49	X					
50	X					
51	X					
52	X					
53	X					
54	X					
55	X					
56	X					
57	X					
58	X					
59	X					
60	X					
61		x				
62	X					
63	X					
64	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

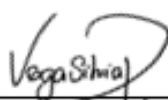
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia				x

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Silvia Ana Victoria Vega Soto

COLEGIATURA: 08673

DNI: 44993552


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Dora Luz Zegarra Escalante
- 1.2 Institución donde labora: Docente en la Universidad Católica de Trujillo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral
- 1.4 Autor del instrumento: ~~Christopher~~ Alejandro Ormeño Cruz
- 1.5 Título de la Investigación: Gestión administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul-2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	5	11	16	61	76	81	86	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.															80					
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																82				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															75					
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																85				
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																85				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																83				
7.CONISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																81				
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	86			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															80					
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																85				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento tiene una gran aplicabilidad. Su diseño es bien estructurado, con preguntas relevantes que corresponden directamente a los objetivos de evaluación. Esto permite recolectar datos validos y confiables, lo que lo hace ideal para la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es de 82.20

Lugar y Fecha: 12 de junio del 2025

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Ficha de Validación de Instrumento

Trujillo, 12 de junio del 2025

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante

Presenta.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por ~~Cristhoffer~~ Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL.

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Estudiante

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL
INSTRUMENTO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09		X				
10		X				
11		X				
12		x				
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19		X				
20		X				
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27	X					
28		X				
29	X					
30	X					
31		x				
32	X					
33						
34						

35	X					
36	X					
37	X					
38	X					
39	X					
40	X					
41	X					
42	X					
43		X				
44		X				
45	X					
46		x				
47	X					
48	X					
49	X					
50	X					
51	X					
52	X					
53	X					
54	X					
55	X					
56	X					
57	X					
58	X					
59	X					
60	X					
61		x				
62	X					
63	X					
64	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Dora Luz Zegarra Escobar
COLEGIATURA: 05515
DNE:17861911


Firma

Graduado	Grado o Título	Institución
GLENER ARMAS, DANAÉ SOFIA DNI 47867440	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/04/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GLENER ARMAS, DANAÉ SOFIA DNI 47867440	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GLENER ARMAS, DANAÉ SOFIA DNI 47867440	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 11/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Graduado	Grado o Título	Institución
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44993552	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44993552	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 16/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44993552	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 11/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Graduado	Grado o Título	Institución
ZEGARRA ESCALANTE, DORA LUZ DNI 17861911	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 24/05/1995 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
ZEGARRA ESCALANTE, DORA LUZ DNI 17861911	BACHILLER EN SERVICIO SOCIAL Fecha de diploma: 25/11/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
ZEGARRA ESCALANTE, DORA LUZ DNI 17861911	MAGISTER EN DIRECCION Y GESTION DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 16/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad de ambas variables

La información obtenida a través del cuestionario fue sometida al programa Excel con la finalidad de obtener la estadística general del Alfa de Cronbach, de igual manera se realizó el análisis individual.

Cálculo de alfa de general de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

NOMBRE	VARIABLE	VALOR
Numero de ítems	k	32
Varianzas de los ítems	$\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2$	38.15
Varianza total del instrumento	σ_X^2	231.69
Alfa de Cronbach	0.862	

Interpretación

Tras aplicar el análisis de confiabilidad a ambos instrumentos, se obtuvo un coeficiente de 0.862, resultado que evidencia un nivel de consistencia interna excelente y que habilita el uso del cuestionario para proceder con la aplicación de las encuestas.

Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0.881	32

Confiabilidad de la variable Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0.831	32

Prueba piloto gestión administrativa

	PREGUNTAS																															
ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Sujeto 1	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4
Sujeto 2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4
Sujeto 4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4
Sujeto 5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
Sujeto 6	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
Sujeto 7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
Sujeto 8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
Sujeto 9	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
Sujeto 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 12	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4
Sujeto 13	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4
Sujeto 14	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3
Sujeto 15	5	3	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4
Sujeto 16	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4

Prueba piloto satisfacción laboral

ENCUESTA	SATISFACCION LABORAL																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Sujeto 1	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5
Sujeto 2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Sujeto 4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 6	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5
Sujeto 7	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
Sujeto 8	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Sujeto 9	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 10	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Sujeto 12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4
Sujeto 13	4	3	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4
Sujeto 14	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	3	4	5	4
Sujeto 15	3	4	4	5	5	5	2	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	2	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4
Sujeto 16	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4
Sujeto 17	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
Sujeto 18	5	5	3	5	2	3	2	5	2	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
Sujeto 19	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 20	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 7: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Moche, 01 de diciembre del 2025

Carta N° 558-2025/UCT-FCAE

**SR. JOSÉ LUIS PAÍN GARCÍA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL**

Presente. -

De mi especial consideración:

Mediante la presente es para hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **ORMEÑO CRUZ CRISTHOFFER ALEJANDRO**, identificado con DNI N°72308422, en su condición de BACHILLER del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, quien desarrollará la investigación titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL, CAÑETE - 2024"**. Para ello se requiere la autorización y acceso para aplicar los instrumentos correspondientes en la empresa que usted dirige.

Conocedores de su alto espíritu de colaboración con la investigación que redundará no solo en la identificación y planeamiento de solución a una problemática concreta, sino que al mismo tiempo permitirá el desarrollo del trabajo de investigación, para el BACHILLER presentado líneas arriba.

Agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente,



**MG. MARVÍN OMAR AREDO GARCÍA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

Anexo 8: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, **José Luis Paín García**, identificado con DNI N° 10799536, en mi calidad de **ALCALDE** de la empresa/institución **Municipalidad Distrital de Cerro Azul** con RUC N° 20160852195 ubicada en la ciudad de **Cañete**, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr. **Cristhoffer Alejandro Ormeño Cruz**, identificado con DNI N° 72308422, bachiller del programa de estudios de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL, CAÑETE – 2024** para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

(X) Ficha RUC


Firma y sello del Representante Legal
DNI: 10799536

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 72308422

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:		20180852195 - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO AZUL	
Tipo Contribuyente:		GOBIERNO REGIONAL, LOCAL	
Nombre Comercial:		-	
Fecha de Inscripción:	24/07/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	19/05/1993
Estado del Contribuyente:		ACTIVO	
Condición del Contribuyente:		HABIDO	
Domicilio Fiscal:		JR. ALFONSO UGARTE NRO. S/N (PLAZA DE ARMAS) LIMA - CAÑETE - CERRO AZUL	
Sistema Emisión de Comprobante:	SIN SISTEMA	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:		COMPUTARIZADO	
Actividad(es) Económica(s):		Principal - 8411 - ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL	
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 808 u 818):		FACTURA BOLETA DE VENTA	
Sistema de Emisión Electrónica:		FACTURA PORTAL DESDE 15/08/2023 BOLETA PORTAL DESDE 07/04/2016	
Emisor electrónico desde:		07/04/2016	
Comprobantes Electrónicos:		BOLETA (desde 07/04/2016),FACTURA (desde 15/08/2023)	
Afiliado al PLE desde:		-	
Padrones:		NINGUNO	
Fecha consulta: 04/11/2025 0:57			

Anexo 9: Reporte de Turnitin



Página 1 de 43 - Portada

Identificador de la entrega trrcold::3117:570340794

CATHERINE IVETTE RAMIREZ ARRASCUE

Ormeño_Cruz_Cristhoffer_Alejandro

 REPORTE 9

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trrcold::3117:570340794

Fecha de entrega

23 mar 2026, 11:42 GMT-5

Fecha de descarga

23 mar 2026, 11:48 GMT-5

Nombre del archivo

3. Ormeño Cruz Cristhoffer Alejandro (TURNITIN).docx

Tamaño del archivo

310.8 KB

38 páginas

8058 palabras

45.608 caracteres



Página 1 de 43 - Portada

Identificador de la entrega trrcold::3117:570340794

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Trabajos del estudiante	Usuario Web on 2026-02-28	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-20	<1%
5	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
7	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2023-05-09	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-07-16	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio on 2024-01-23	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12	<1%

Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial



CATHERINE IVETTE RAMIREZ ARRASCUE
Ormeño_Cruz_Cristhoffer_Alejandro

REPORTE 9

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tmoid::3117:570340794

Fecha de entrega
23 mar 2026, 11:42 GMT-5

Fecha de descarga
23 mar 2026, 11:49 GMT-5

Nombre del archivo
3. Ormeño Cruz Cristhoffer Alejandro (TURNITIN).docx

Tamaño del archivo
310.8 KB

38 páginas
8058 palabras
45.608 caracteres



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa "texto calificado"?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

