

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022

PRESENTADO POR:

BR. LEYDY QUISPE PACCO

BR. GILDA NAZARETH FARFAN ARTEAGA

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR:

DR. COSME WILBERT MEDINA SALAS

CUSCO- PERÚ
2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022, presentada por: Br. Leydy Quispe Pacco con DNI Nro.: 72951795, presentada por: Br. Gilda Nazareth Farfán Arteaga con DNI Nro.: 77661982 para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 07 de febrero de 2024



.....
Dr. Cosme Wilbert Medina Salas
Nro. de DNI 23963530
<https://orcid.org/0000-0001-7313-2272>

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:326441312

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022

AUTOR

LEYDY QUIPE PACCO

RECUENTO DE PALABRAS

19693 Words

RECUENTO DE CARACTERES

121456 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

110 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 7, 2024 6:10 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 7, 2024 6:12 PM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 13 palabras)

PRESENTACIÓN

Sra. Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas.

Señores Miembros del Jurado:

De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, se presenta el siguiente proyecto de investigación titulado “GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022” para optar al Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

La investigación resalta que la gestión institucional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica de cada organización y que la satisfacción se asocia a ciertas condiciones reflejadas con consecuencias, para el trabajador. Por ello el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre gestión institucional y satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres Aide y Rolando por sus consejos, su apoyo incondicional, siempre fueron mi principal motivación para seguir adelante, todo lo que soy es gracias a ellos.

Mi padre quién fue la persona que me llenó de motivación para empezar este trabajo de investigación y hoy desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

A mi hijo Ángel Tahiel, quien es mi inspiración, motor y fortaleza para nunca rendirme y seguir adelante en la vida.

Del mismo modo, a todos mis familiares y amigos especialmente a mis tíos Samuel y Francisca que siempre estuvieron conmigo desde el inicio de mi carrera y me impulsaron a seguir adelante, gracias por todo su apoyo.

Gilda Nazaretn Farfán Arteaga

DEDICATORIA

A:

Dios por haberme dado la oportunidad de cumplir uno de mis objetivos, concediéndome fortaleza y perseverancia; porque todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

La personita más valiosa de mi vida, mi hija Melany Anahi, por ser mi fuente de motivación para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

Mis padres German y Sabina, que nunca perdieron fe en mí; gracias por su amor, palabras de aliento que hizo que nunca me sienta sola y persevere en mis metas.

Todas las personas que nos han apoyado y han hecho que la investigación se concluya satisfactoriamente, en especial los que nos abrieron las puertas, compartiendo información y conocimientos con nosotras, infinitas gracias a ustedes.

Leydy Quispe Pacco

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación por todos los conocimientos impartidos en las aulas universitarias, han sido de gran ayuda en nuestro desarrollo personal y profesional.

Al personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Cusco, gestión 2019-2022, quienes nos brindaron su apoyo compartiendo información y conocimientos con nosotras y han hecho posible que el trabajo de investigación se concluya satisfactoriamente.

Finalmente, a nuestros padres que siempre nos dieron su apoyo, motivación y amor incondicional en estos años universitarios.

Leydy Quispe Pacco

Gilda Nazaretn Farfán Arteaga

RESUMEN

La presente investigación con título “GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022”, tuvo como objetivo analizar la relación entre gestión institucional con la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022. La investigación fue básica, correlacional, cuantitativa y cualitativa, método deductivo, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada 452 trabajadores, la muestra fue un total de 208 trabajadores del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y un instrumento denominado cuestionario. El análisis de los resultados se realizó mediante tablas y figuras a través del paquete estadístico SPSS. A partir de los resultados, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción laboral con un valor de significancia entre 0,00. Además, el coeficiente del Rho de Spearman es de 0,530 indicando que la relación es directa y positiva, lo cual significa que, a una mejor gestión institucional, existirá una mejor satisfacción laboral, y viceversa.

Palabras clave: Gestión institucional, satisfacción laboral, personal administrativo, personal de servicios.

ABSTRACT

The present investigation entitled "INSTITUTIONAL MANAGEMENT AND JOB SATISFACTION IN THE ADMINISTRATIVE AND SERVICE STAFF OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022", had the objective of analyze the relationship between institutional management and job satisfaction in the administrative and service staff of the District Municipality of San Jerónimo 2022. The research was basic, correlational, quantitative and qualitative, deductive, non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 452 workers, the sample was a total of 208 workers in the administrative and service area of the district municipality of San Jerónimo, to whom the survey technique and an instrument called questionnaire were applied. The analysis of the results was carried out using tables and figures through the SPSS statistical package. From the results, it was concluded that there is a significant relationship between institutional management and job satisfaction with a significance value between 0.00. In addition, the Spearman's Rho coefficient is 0.530 indicating that the relationship is direct and positive, which means that the better the institutional management, the better the job satisfaction, and vice versa.

Key words: Institutional management, job satisfaction, administrative personnel, service personnel..

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional se erige como un pilar crucial para asegurar la fidelidad y el rendimiento óptimo de los trabajadores dentro de una organización. En el caso de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se evidencia un preocupante déficit en el clima laboral, especialmente en el área administrativa y de servicios. Esta deficiencia conlleva a problemas en la interacción entre los miembros del equipo, la cooperación y la solidaridad, generando consecuencias adversas, tales como la falta de identificación de los trabajadores con la institución, inadecuada comunicación entre jefes y subordinados, y una remuneración insuficiente que no compensa la excesiva carga laboral impuesta sobre el personal administrativo y de servicios.

Además, la Municipalidad de San Jerónimo enfrenta desafíos adicionales, como una carencia de recursos para contratar más personal, una infraestructura inadecuada para las tareas esenciales y una interrelación deficiente entre los trabajadores. Estos problemas contribuyen a una desmotivación generalizada en la plantilla laboral. Superar estos obstáculos y mejorar el clima laboral es vital para potenciar la colaboración, la confianza en sí mismos y la eficiencia en la gestión institucional en aras de cumplir los objetivos de la organización.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Se hace énfasis en el planteamiento del problema y su formulación, se realiza la justificación y se redactan los objetivos de estudio.

Capítulo II: Se consideran las bases teóricas pertinentes, el marco conceptual y los antecedentes del estudio.

Capítulo III: Se redactan las hipótesis del estudio, acompañado de la identificación y operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Se expone la metodología de la investigación, el ámbito de estudio, el tipo y nivel, la población y la muestra, también las técnicas de selección de muestra, recolección de información y de análisis e interpretación de la información.

Capítulo V: Se desarrolla la interpretación de los resultados y su discusión.

Por último, se detallan las conclusiones y recomendaciones del estudio, las referencias y anexos.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación de problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Justificación de la investigación	3
1.4. Objetivos de investigación.....	3
1.4.1. Objetivo General.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	5

2.1.	Bases teóricas.....	5
2.1.1.	Gestión institucional	5
2.1.2.	Satisfacción laboral.....	11
2.1.3.	Personal administrativo.....	16
2.1.4.	Personal de servicio	16
2.2.	Marco conceptual.....	17
2.2.1.	Gestión institucional	17
2.2.2.	Satisfacción laboral.....	17
2.2.3.	Seguridad laboral	17
2.2.4.	Ambiente de trabajo.....	18
2.2.5.	Relaciones interpersonales.....	18
2.2.6.	Bienestar laboral	18
2.2.7.	Condiciones laborales	18
2.3.	Antecedentes de la investigación	19
2.3.1.	Antecedentes internacionales.....	19
2.3.2.	Antecedentes nacionales	20
2.3.3.	Antecedentes locales.....	22
3.	CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
3.1.	Hipótesis	24
3.1.1.	Hipótesis general.....	24

3.1.2.	Hipótesis específicas	24
3.2.	Identificación de variables e indicadores	24
3.2.1.	Variable independiente	24
3.2.2.	Variable dependiente	25
3.3.	Operacionalización de variables	26
4.	CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	28
4.1.	Ámbito de estudio: localización política y geológica	28
4.2.	Tipo y nivel de investigación	28
4.2.1.	Tipo de investigación	28
4.2.2.	Enfoque de investigación	28
4.2.3.	Nivel de investigación.....	29
4.2.4.	Diseño de investigación	29
4.2.5.	Método de investigación:	29
4.3.	Unidad de análisis	29
4.4.	Población de estudio	30
4.5.	Tamaño de muestra	30
4.6.	Técnicas de selección de muestra	30
4.7.	Técnicas de recolección de información.....	31
4.7.1.	Técnicas	31
4.7.2.	Instrumentos.....	31

4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de la información	31
4.9.	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	32
5.	CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
5.1.	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	33
5.1.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	33
5.1.2.	Descripción de la muestra.....	37
5.1.3.	Resultados para la variable Gestión institucional	44
5.1.4.	Resultados para la variable Satisfacción laboral.....	53
5.2.	Prueba de hipótesis	61
5.2.1.	Prueba de hipótesis específicas.....	61
5.2.2.	Prueba de hipótesis general.....	62
5.3.	Entrevista	63
5.4.	Discusión de resultados.....	64
	CONCLUSIONES	68
	RECOMENDACIONES.....	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
	ANEXOS	77
	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	77
	Anexo 02: Matriz de instrumentos de variables	79
	Anexo 03: Instrumentos de recolección de información	82

Anexo 04: Entrevista.....	86
Anexo 05: Evidencia fotográfica	90
Anexo 06: Organigrama.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	26
Tabla 2 Distribución de ítems de cuestionario de gestión institucional.....	33
Tabla 3 Distribución de ítems de cuestionario de satisfacción laboral	34
Tabla 4 Baremación y escala de interpretación de la variable gestión institucional.....	35
Tabla 5 Baremación y escala de interpretación de la variable satisfacción laboral	35
Tabla 6 Alfa de Cronbach	36
Tabla 7 Género.....	37
Tabla 8 Tipo de trabajo	38
Tabla 9 Condición laboral.....	39
Tabla 10 Tiempo que lleva laborando en la entidad	40
Tabla 11 Horario de trabajo	41
Tabla 12 Grado académico	42
Tabla 13 Régimen laboral	43
Tabla 14 Estructura	44
Tabla 15 Responsabilidad	46
Tabla 16 Relaciones	47
Tabla 17 Cooperación	48
Tabla 18 Identidad	50
Tabla 19 Conflicto	51
Tabla 20 Variable Gestión institucional.....	52
Tabla 21 Ambiente de trabajo.....	53
Tabla 22 Relaciones interpersonales	55

Tabla 23 Valoración de trabajo desarrollado	56
Tabla 24 Bienestar laboral	57
Tabla 25 Condiciones laborales	59
Tabla 26 Variable satisfacción laboral.....	60
Tabla 27 Relación entre gestión institucional y satisfacción laboral	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	37
Figura 2 Tipo de trabajo.....	38
Figura 3 Condición laboral	39
Figura 4 Tiempo que lleva laborando en la entidad.....	40
Figura 5 Horario de trabajo.....	41
Figura 6 Grado académico	42
Figura 7 Régimen laboral	43
Figura 8 Estructura.....	45
Figura 9 Responsabilidad.....	46
Figura 10 Relaciones	47
Figura 11 Cooperación.....	49
Figura 12 Identidad.....	50
Figura 13 Conflicto.....	51
Figura 14 Gestión institucional.....	53
Figura 15 Ambiente de trabajo	54
Figura 16 Relaciones interpersonales	55
Figura 17 Valoración de trabajo desarrollado.....	56
Figura 18 Bienestar laboral.....	58
Figura 19 Condiciones laborales.....	59
Figura 20 Satisfacción laboral	60

1. CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Las instituciones tienen nuevos desafíos a medida que van desarrollándose, y uno de ellos es mantener la fidelidad de sus trabajadores para el cumplimiento óptimo de sus objetivos dentro de su cargo laboral. Es por ello que, cada vez se buscan mecanismos que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral y ello se puede dar mediante una buena gestión institucional.

Además, pueden existir múltiples climas inmersos dentro de una misma organización, pues durante el tiempo la organización puede cambiar según las percepciones de los miembros, los diversos lugares de trabajo, como áreas o distintos cargos.

Las instituciones se enfrentan a la tarea de retener a sus colaboradores, buscando constantemente estrategias que mejoren su satisfacción laboral. La calidad de la gestión institucional emerge como un factor clave en este proceso, ya que influye directa e indirectamente en el desempeño y la percepción de los trabajadores. En el caso específico del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, ubicado en la región Cusco, donde se identifican problemas sustanciales que contribuyen a un deficiente clima laboral en sus áreas.

En particular, la municipalidad enfrenta desafíos significativos, como la falta de un clima laboral positivo entre sus trabajadores en las áreas administrativa y de servicios. Esto se traduce en consecuencias directas, tales como la deficiente interrelación entre los trabajadores, la ausencia de cooperación y solidaridad, y la repercusión negativa en el desarrollo de las tareas.

Adicionalmente, se evidencian impactos concretos derivados del clima laboral desfavorable, como la baja identificación y colaboración de los trabajadores con la institución,

deficiencias en la comunicación entre jefes y subordinados, falta de confianza para la toma de decisiones y una inadecuada retribución económica que no compensa la carga laboral excesiva.

La problemática se agrava por la carencia de recursos, tanto humanos como presupuestarios, lo cual, se traduce en una infraestructura inadecuada para las actividades específicas de cada servicio. Además, se percibe una falta de apoyo mutuo y compañerismo entre los trabajadores, generando desmotivación y descontento en el personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

En este contexto, resulta imperativo indagar más profundamente la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral. Esta interrogante busca comprender la problemática actual y posterior a ello, que los encargados puedan contribuir a la mejora del ambiente laboral y, por ende, al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es la gestión institucional en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022?

¿Cómo es la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022?

1.3. Justificación de la investigación

La gestión institucional es un concepto importante, que permite comprender las necesidades que influyen en la satisfacción de las personas, como condición necesaria para mejorar y lograr una interrelación de compañerismo y empatía en las organizaciones.

Mejorar la gestión institucional, es necesario para toda institución, que impulsa en los servidores a ser más competitivos y eficaces entre ellos mismos, permitiendo mejores resultados para la institución, en un entorno de trabajo accesible y favorable que permita el desenvolvimiento individual de los trabajadores y se sientan satisfechos y motivados en sus labores. De lo contrario un clima laboral adverso, no permite un buen desempeño y produce insatisfacción y desmotivación en los trabajadores.

La satisfacción laboral en los trabajadores es muy importante, de ello depende en gran medida cómo actúan los trabajadores. En este sentido, tanto las organizaciones públicas como privadas deben velar por la satisfacción de sus trabajadores, ya que la falta de este elemento podría acarrear graves consecuencias en su desempeño.

La investigación permitió conocer la relación entre las variables de estudio, gestión institucional y satisfacción laboral, utilizando conceptos y diversas teorías expuestas en los capítulos, realizando conclusiones para informar del estado situacional y del problema de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo General

Analizar la relación entre gestión institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

Describir como es la gestión institucional del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Describir como es la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Gestión institucional*

2.1.1.1. Origen de la gestión institucional

Aunque sus orígenes no están claros en las investigaciones y se le confunden con conceptos de cultura, calidad de vida y satisfacción. Se puede manifestar que el concepto de gestión institucional se conforma por la fusión de las escuelas de Gestalt y a la escuela funcionalista quienes llegan a enfatizar que los trabajadores por su naturaleza siempre van a relacionar e interrelacionar con el medio ambiente, donde ambas tienen que guardar cierto equilibrio dinámico dentro de la organización.

Según Toro (2001), manifiesta que el comportamiento del personal en su organización está regulado por las percepciones individuales y de su realidad objetiva, a pesar del carácter individual del trabajador estas pueden llegar a ser compartidas entre ellas.

Álvarez (1992) señala que la gestión institucional refleja las percepciones o interpretaciones individuales del ambiente interno de la organización en la que el individuo participa. Además, destaca que “es un concepto multidimensional que abarca aspectos relativos a la estructura, las reglas organizativas, los procesos y las relaciones interpersonales. También, aborda cómo se logran las metas de la organización”.

González (2014), indica que el clima en las organizaciones se da a través de un estudio experimental, desde inicios de sus orígenes fue el uso del instrumento, que permite probar la hipótesis que ayuda a medir la influencia de un estilo de liderazgo y de la gestión institucional sobre los aspectos de motivación y la conducta del trabajador dentro de las organizaciones.

Como se aprecia desde los orígenes de la gestión institucional hasta estos días, influye directamente en el comportamiento de los individuos dentro de la organización, ya que, está formada principalmente por una estructura física, luego por una estructura orgánica, sujetas a reglas y normas internas como externas donde el individuo o trabajador tendrá que interrelacionarse para cumplir ciertas labores, que tendrán que remunerarse económicamente, con un salario y cumplir ciertas horas de trabajo entre otras que le imponen en el centro laboral.

2.1.1.2. Teoría de la gestión institucional

Brunet (1999), expresa que los trabajadores se someten directamente al comportamiento administrativo y las condiciones de la organización percibida por el empleado que manifestara su reacción hacia la organización, puede que esta sea favorable.

Placencia (2013), indica que “una de las teorías que mejor explica la base teórica de lo que se mide en torno a la gestión institucional es la teoría de George Kelly, psicólogo norteamericano nacido en Kansas en 1905”, siendo contemporáneo de psicólogos como Maslow (1991). Por lo que, la teoría que desarrolló se denomina psicología de los constructos personales.

2.1.1.3. Definición de la gestión institucional

Litwin y Stringer (1998), manifiestan que la percepción del trabajador obtenido de la organización es importante, porque de ella dependerá la opinión obtenida de la estructura organizacional, su autonomía, la recompensa, la cordialidad y el apoyo que pueda tener u ofrecer.

Chiavenato (2007), considera que la gestión institucional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo, menciona que “el concepto de gestión institucional involucra aspectos de la situación que se sobrepone mutuamente en diversos grados como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales los reglamentos internos (factores estructurales), además de las

actitudes, sistema de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)”.

Según Rodríguez (1999), la visión global de la organización que ofrece a su trabajador es el conjunto de variable: el ambiente físico y social, comportamiento y estructura organizacional y las características de los miembros que integran la organización.

Stephen et al. (2009), indican que “el gerente de hoy necesita crear para sus trabajadores un clima saludable en cuanto a la ética, en el que trabajen en forma productiva y enfrenten poca ambigüedad respecto de lo que constituyen comportamientos adecuados e inadecuados”

2.1.1.4. Dimensiones de la gestión institucional

- **Estructura**

“Se encuentra relacionada con las normas organizacionales, los procedimientos formales, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Hace referencia a los canales formales existentes dentro de la organización”.

- **Responsabilidad**

“Se refiere a la percepción individual de ser su propio jefe, conllevando un compromiso elevado hacia el trabajo y la capacidad de tomar decisiones de manera autónoma. Implica también establecer sus propias expectativas y exigencias laborales”.

- **Relaciones**

“Los miembros de la empresa perciben un ambiente laboral agradable y relaciones sociales positivas entre pares, así como entre jefes y subordinados. Estas relaciones se desarrollan tanto dentro como fuera de la organización. Se reconoce la existencia de dos categorías de grupos dentro de la organización, sugiriendo la presencia de distintas dinámicas grupales que impactan en la percepción del entorno laboral y las relaciones sociales”.

- **Cooperación**

“Este enfoque, a su vez, está vinculado con los objetivos globales de la empresa. La colaboración, el apoyo y el trabajo en equipo son esenciales para la consecución de metas comunes alineadas con los objetivos organizacionales.”.

- **Identidad**

“Lo que se describe es la percepción de no pertenencia a la institución y de no ser considerado como un miembro valioso del equipo de trabajo. Además, se destaca la importancia del espíritu de pertenencia, así como la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización en general. Este sentimiento puede tener un impacto significativo en la satisfacción y la productividad laboral”.

- **Conflicto**

“Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”.

- **Eficiencia**

“La eficiencia se define como la capacidad de lograr un resultado específico con el mínimo uso de recursos, enfocándose en la optimización de procesos y la minimización de recursos”.

- **Eficacia**

“La eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos, centrándose en la consecución exitosa de los resultados deseados, sin necesariamente enfocarse en la economía de recursos”.

2.1.1.5. Conceptos de comportamiento organizacional

Keith y Newstrom (2000), en su investigación indican que el comportamiento organizacional es el estudio de la aplicación de los diversos conocimientos sobre el comportamiento de las personas, de cómo este interactúa en la organización de manera individual como en grupo.

El comportamiento organizacional a través de diversas investigaciones se centra en la conducta del comportamiento del ser humano y como interactúa con cada miembro que lo conforma su organización. Para estos autores hablar de comportamiento organizacional es necesario conocer primero la institución en la que se pretende laborar, conocer sus metas, fuerzas y estructura de la organización para poder desempeñarnos sin dificultades.

- **Metas.** Uno de los objetivos es describir y analizar detalladamente cómo se orientan a las personas en lograr los objetivos de la organización, oportunamente y eficaz en beneficio de esta.

En esta meta, el administrador debe observarse más con su personal y evaluar a sus trabajadores, aunque es cierto, no todos trabajan igual y con el mismo ímpetu, unos trabajan más, son dedicados y responsables y nunca faltan al trabajo, pero también hay trabajadores que a veces trabajan desmotivados, pero al final siempre hay una justificación.

Por último, se tiene el control, aquí el administrador debe ser más dinámico y práctico en asignar a su personal ciertas tareas, los cuales deben ser monitoreados de manera parcial para cumplir con los resultados de la organización y elevar la eficacia y la eficiencia del personal en sus labores cotidianas en su centro de labor.

- **Fuerza.** Actualmente, la organización está influida por una variedad y tendencias como la estructura de la organización, tecnología y el entorno donde operan los trabajadores. Donde

la finalidad es cumplir con sus labores, donde también reciben influencia de su entorno externo; cada fuerza influye en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.

- **Personas.** Son seres razonables, que utilizan sus habilidades y cualidades para poder desenvolverse en una organización para cumplir metas y objetivos, siempre se debe considerar que la persona que labora en una organización está conformada por antecedentes, educativos, talentos y perspectivas que le indujeran a realizar tareas con facilidad o dificultad.
- **Estructura.** Está formado con profesionales que tendrán que actuar entre sí, de manera coordinada y eficaz para realizar labores dentro de organización y cumplir con los objetivos propuestos por la organización.

2.1.1.6. Modelos del comportamiento organizacional

Douglas (1957), reveló que todas las acciones que ocurren en la organización dependen mucho del comportamiento humano, y que, las prácticas administrativas están bajo el control de la filosofía administrativa.

En las cuales se considera dos supuestos como son:

- a) **Supuestos de la teoría X.** - Esta teoría nos habla de que a la gente no le gusta trabajar, les cuesta realizar cualquier actividad laboral. En esta teoría X se manifiesta que el trabajador produce menos en la organización porque se consideran agentes negativos, egoístas e indiferentes a las diversas necesidades de la organización. También manifiesta que son personas con pocas ambiciones y evitan asumir responsabilidades de las áreas de la organización.

En esta situación, los gerentes de las organizaciones están en la obligación de tomar acciones o medidas drásticas como controlar el avance de la labor de dicha persona, ejercer la coerción y amenazar a los trabajadores para obtener mejores resultados satisfactorios para la organización u empresa.

- b) **Supuestos de la teoría Y.-** esta teoría afirma que el desempeño laboral de las personas no es inherentemente perezoso, muy al contrario, es activa y a estas personas les gusta asumir retos y responsabilidades en favor de la institución como individual o personal.

2.1.2. Satisfacción laboral

Locke (1976), determina que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente. El autor lo conceptualiza como “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.

Para Locke (1976), la satisfacción está asociada a ciertas condiciones que se ven reflejadas a una variedad de consecuencias para el trabajador. Estas actitudes pueden afectar en su vida personal como familiar, como en su salud física y mental.

Caballero (2002), menciona que la satisfacción en el trabajo es, en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Trata de comprender todos los factores que mueven al individuo para satisfacer esa necesidad. Aunque actualmente, no se puede hablar de satisfacción laboral a pesar de las investigaciones que se tiene.

Según Weinert (1987), “el interés en estas cuestiones se debe a diversas razones que están vinculadas con la evolución histórica de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo”, quien propone:

a) Probable conexión directa entre la utilidad y la satisfacción del trabajo.

b) Probabilidad y evidencia de la relación perjudicial entre la satisfacción y el tiempo perdido.

c) Posible relación entre la satisfacción y el clima organizativo.

Keith y Newstrom (2000), mencionan que la satisfacción se define como “un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el trabajador percibe su trabajo”. El vocablo satisfacción en las organizaciones se emplea para detallar las actitudes emotivas del trabajador en relación con su entorno laboral.

Robbins (1999) argumenta que la satisfacción laboral es la sensación que experimenta un trabajador al lograr un equilibrio entre una necesidad y el acceso a los medios que la satisfacen. Además, destaca el impacto positivo que esto tiene en la sociedad: los trabajadores satisfechos mejoran su calidad de vida fuera del trabajo, adoptan actitudes más positivas hacia su existencia y contribuyen a la creación de un entorno con mejor salud psicológica. Además de los beneficios económicos, la satisfacción laboral también se vincula con la responsabilidad social de las empresas.

Bergeron (1983), indica que las actitudes son proposiciones evaluativas, respecto a personas, objetos o acontecimientos, que reflejan la opinión sobre algo, por ejemplo, cuando un trabajador dice “me gusta mi trabajo”, está expresando su actitud hacia el trabajo.

Debe recordarse a Maslow (1991), quien sostiene que “cuanto menos satisfecha esté una necesidad, más poder tiene para motivar la alta dirección quien se encuentra en el nivel superior, la intención es poder motivar a los diferentes niveles inferiores de la organización”.

Según Keith y Newstrom (2000), los trabajadores o subordinados de la organización del nivel inferior es decir los subordinados por su naturaleza no suelen dominar su entorno laboral.

Por tal motivo, estos individuos se verán motivados brindándoles seguridad, confianza y su autorrealización personal en el entorno laboral.

Aunque existen ciertas frustraciones en el trabajo, una de ellas es el avance tecnológico. Se debe evaluar al personal vulnerable que se resiste a ciertos cambios con la utilización y manipulación de la informática y buscar nuevas alternativas para integrarlas sin causar miedo o rechazo.

2.1.2.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

- **Ambiente de trabajo**

Se refiere al conjunto de factores y circunstancias que rodean a una persona y que ejercen influencia, tanto de manera directa como indirecta, en su bienestar y en su desempeño en el ámbito laboral.

- **Relaciones interpersonales**

La interacción entre individuos en la organización constituye un componente esencial de la colaboración que no solo mejora la experiencia laboral, sino que también, fomenta una mayor creatividad en la resolución de los conflictos interpersonales, al mismo tiempo que impulsa la motivación y el desarrollo tanto a nivel personal como organizacional.

- **Valoración del trabajo desarrollado**

La valoración de un puesto de trabajo es el proceso que busca definir y comparar el nivel de rendimiento requerido para cada tarea dentro de una empresa. Este proceso tiene como objetivo establecer un salario equitativo en correspondencia con las responsabilidades y exigencias asociadas a ese puesto específico.

- **Bienestar laboral**

El bienestar laboral se caracteriza por una experiencia positiva que surge del disfrute personal, derivado del nivel óptimo de satisfacción del trabajador. Esto se basa en su evaluación cognitiva y valorativa, que resulta de equilibrar sus expectativas con los logros alcanzados en el ámbito laboral, y que está significativamente influenciado por su personalidad. En esencia, implica promover y mantener un estado de bienestar integral, que abarca lo físico, lo mental y lo social en todos los trabajadores, sin importar su ocupación.

- **Condiciones laborales**

Se refiere a “las condiciones laborales objetivas presentes en los puestos y áreas de trabajo, pero que son percibidas subjetivamente por los trabajadores en función de sus necesidades individuales y las características específicas de sus responsabilidades laborales”. Por ello, al examinar la satisfacción de los trabajadores con las condiciones laborales, es esencial considerar la percepción que tienen sobre estas condiciones, ya que esta percepción puede variar según las necesidades y expectativas individuales.

2.1.2.2. Características determinantes de satisfacción laboral

Según Clark (1996), los estudios de psicología y las estructuras organizacionales han abordado la preocupación e interés de analizar cómo las características personales del trabajador, como la edad, el género, el nivel educativo y la antigüedad en el trabajo, influyen en el nivel de satisfacción laboral.

- **Edad.** – Indican que el personal con mayor edad en la organización se siente más satisfechos porque ya conocen la estructura de organización y tienen menores expectativas de su organización. Aunque, el salario no sea gratificante, su fortaleza es que ellos poseen experiencia con respecto a las diferentes actividades de la institución. Pero el personal

joven no siente lo mismo, ellos buscan alcanzar mayores expectativas de la organización, uno de ellos es el salario y su ubicación dentro de ella, aunque su debilidad es no tener experiencia, pero sus ambiciones son mucho mayores que el personal mayor de la organización.

- **Género.** – Al abordar el estudio de la satisfacción laboral, algunos investigadores, como Clark y Oswald (1997), han destacado la importancia de considerar no solo la edad, sino también el género. Desde la incorporación de las mujeres al ámbito laboral, el género se ha convertido en una variable de análisis significativa para comprender los factores que influyen en la satisfacción laboral. A través de la historia, la incorporación de la mujer al trabajo siempre tuvo dificultades, como una menor retribución de funciones y tareas, menos oportunidades y en ocasiones el aumento de despidos por incidentes injustificados. Aunque algunas investigaciones demuestran lo contrario, las mujeres se sienten más satisfechas en el entorno laboral uno se ellos se deben al grado de responsabilidad con que realizan su trabajo, sin esperar alguna retribución por parte de su institución.

Sloane y Williams (2000), coinciden con Clark, al aclarar que las mujeres se sienten más satisfechas en su trabajo, que se acentúan más en lo que trabajan, las investigaciones demuestran que no pasa con los varones en su naturaleza. Al momento de realizar alguna actividad laboral.

- **Nivel Educativo.** - Indica que la persona que está mejor preparada tendrá mayores oportunidades en el mercado laboral, quienes tendrán mayores beneficios, un buen salario y puesto, no tienen miedo a la competencia y se sienten útiles dentro de la organización.
- **Antigüedad.** Indica que el personal que tenga más años en la organización se siente más satisfecho por el incremento de oportunidades y responsabilidades que le designa.

2.1.3. *Personal administrativo*

El personal administrativo de un municipio público desempeña un papel crucial en el funcionamiento eficiente del gobierno local. Novikov (2019) y Nedorezova (2020) enfatizan la importancia de una política de personal competente y la formación de una reserva de personal eficaz en el servicio municipal. También resaltan la necesidad de herramientas de motivación y los desafíos en la formación de la reserva de personal. Nemkovich (2019), subraya además la necesidad de una formación continua y la atracción de personal joven para mejorar la eficiencia de la oferta de personal. Frolic (1971), ofrece una perspectiva histórica, describiendo las responsabilidades centrales de las administraciones municipales y los departamentos del gobierno de la ciudad. Estos estudios subrayan colectivamente la importancia del personal administrativo en un municipio público y las diversas estrategias para mejorar su eficacia.

2.1.4. *Personal de servicio*

El personal de servicio en una municipalidad desempeña funciones cruciales para el adecuado funcionamiento de la comunidad a nivel local. Este grupo incluye individuos dedicados a la limpieza pública, encargados de mantener impecables las calles y áreas comunes, así como aquellos comprometidos con la seguridad ciudadana, como serenazgos, que patrullan para prevenir delitos menores y brindan asistencia en emergencias. Además, se encuentran los trabajadores responsables del mantenimiento de espacios públicos, garantizando el buen estado de jardines y mobiliario urbano. Estos trabajadores también pueden desempeñar roles en atención ciudadana, facilitando información y canalizando las necesidades de la comunidad hacia las autoridades correspondientes. El personal de servicio contribuye a la calidad de vida de los ciudadanos y al orden en la localidad.

Estos roles representan solo una muestra, ya que, el personal de servicio en una municipalidad abarca diversas áreas destinadas a mantener el orden, la limpieza, la seguridad y el bienestar general de la población local. La labor de este personal es fundamental para asegurar un entorno urbano funcional, seguro y agradable para todos los habitantes, cumpliendo un papel crucial en la construcción y mantenimiento de una comunidad cohesionada y proactiva.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Gestión institucional

Litwin y Stringer. (1998), considera que “la gestión institucional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización”.

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo se describe como una predisposición que los individuos proyectan hacia sus funciones laborales. Esta predisposición surge de las percepciones individuales sobre el trabajo, las cuales están fundamentadas en diversos factores vinculados al entorno laboral. Estos factores incluyen el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. (Robbins, 1999).

2.2.3. Seguridad laboral

Es un elemento indispensable que la organización debe de cuidar o garantizar en sus trabajadores el cuidar y salvaguardar la integridad emocional y la salud del trabajador. La seguridad laboral en un establecimiento de salud debe contar con los materiales y equipos de bioseguridad que garanticen la salud y la seguridad del trabajador en su entorno laboral, teniendo

en cuenta que ellos están expuestos a diversas situaciones que puedan atentar contra su salud e integridad como profesional en la organización.

2.2.4. Ambiente de trabajo

Se refiere al conjunto de factores y circunstancias que rodean a una persona y que ejercen influencia, tanto de manera directa como indirecta, en su bienestar y en su desempeño en el ámbito laboral (Robbins, 1999).

2.2.5. Relaciones interpersonales

Según Huamán y Solano (2016), “las relaciones interpersonales implican la construcción de una sociedad, generando la formación de grupos con normas y valores que constituyen códigos de conducta esenciales para una convivencia armoniosa entre sus miembros. El comportamiento considerado como bueno o malo para cada individuo se determinará a partir de las características específicas de su grupo social” (p. 12).

2.2.6. Bienestar laboral

De acuerdo con la definición de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales (2019), el bienestar laboral se describe como "el estado de satisfacción que alcanza el trabajador en el desempeño de sus funciones. Este estado se genera a partir de un entorno laboral agradable y del reconocimiento hacia su labor, lo cual influye positivamente en el bienestar no solo del individuo, sino también en el ámbito familiar y social.” (p. 3).

2.2.7. Condiciones laborales

Considerando a Ocsa y Huayra (2017), las condiciones laborales se definen como "el conjunto de factores que influyen en la situación en la cual el trabajador(a) lleva a cabo sus tareas". Estos factores abarcan las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido de las tareas y los servicios de bienestar social.” (p. 11).

2.3. Antecedentes de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

Montero (2015), Diagnóstico de **Gestión institucional y satisfacción laboral** en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015.

Universidad: Universidad Nacional a Distancia- UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN) Especialización en Gestión Pública Colombia,

Objetivo: Diagnosticar la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérída- Tolima, 2015

Conclusión: Se concluyó que “el personal de enfermería experimentaba una carga laboral considerable, demandando concentración y profesionalismo para garantizar una atención cálida, humanizada y segura a los pacientes. Se identificó la sobrecarga laboral como un riesgo para la disminución del rendimiento del personal y la posibilidad de eventos adversos que podrían afectar la seguridad de los pacientes. A pesar de una gestión institucional generalmente positiva, se señaló la necesidad de abordar rápidamente el estudio de las cargas laborales para evaluar la presencia de sobrecarga. En cuanto a la dimensión de desafíos, se observó un leve temor entre los trabajadores de enfermería a asumir retos, lo cual podría haber obstaculizado el logro de metas institucionales. Se recomendó la implementación de esfuerzos colaborativos para construir un ambiente de confianza y motivación entre el personal”.

Calderón (2016), Nivel de **satisfacción laboral** que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango.

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Objetivo: Tuvo como objetivo “identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del sector administrativo de la municipalidad de Huehuetenango, en Guatemala”. El trabajador tiene una vital importancia en el sector público pues su desmotivación o falta de interés perjudicaría el cumplimiento de las labores del personal, no brindando un servicio de calidad.

Conclusión: Se concluyó que “después de evaluar a todos los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango mediante un test de satisfacción laboral, se llegó a la conclusión de que están mayoritariamente satisfechos con sus empleos. 40% indicó estar completamente satisfecho, mientras que 60% restante expresó estar satisfecho. No se registró ningún caso de insatisfacción laboral entre los evaluados”.

2.3.2. Antecedentes nacionales

Huamán y Ramos, (2015), “Gestión institucional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica- 2015”.

Universidad: Universidad Nacional de Huancavelica-Perú

Objetivo: Determinar de qué manera “la gestión institucional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión- Huancavelica, 2015”.

Conclusiones: Se determinó que “existe una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de salud adscrito en el Centro de Salud de Ascensión. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274, con un p valor de 0,030, lo cual es $< 0,05$, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación. De los 63 trabajadores evaluados, 32 indicaron tener una gestión institucional regular y alta satisfacción laboral, mientras que 31 trabajadores señalaron tener una gestión institucional y satisfacción laboral regular. Además, 34 trabajadores indicaron una gestión institucional regular y alta satisfacción en relación con sus superiores, mientras que 20 trabajadores presentaron una gestión

institucional regular y baja satisfacción laboral. Estos hallazgos respaldan la relación significativa entre ambos aspectos, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,345, con un p valor de 0,006, también $< 0,05$, confirmando la hipótesis de investigación”.

Zapata (2021), Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2021.

Universidad: Universidad Peruana de las Américas

Objetivo: Tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la gestión institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, entendiendo que en Perú no existe una iniciativa por brindar a los trabajadores condiciones laborales dignas.

Conclusiones: La investigación reveló que hay una correlación significativa (Pearson: 0,336) entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo en una Universidad de Lima Metropolitana. Este resultado se obtuvo con un nivel de error del 0,05. Además, se observó un coeficiente de determinación de 0,113, indicando que este factor contribuye en 11,3% a la explicación de la variabilidad en la satisfacción laboral del personal.

Núñez. (2018), Desempeño laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco - Angaraes – Huancavelica.

Universidad: Universidad César Vallejo

Objetivo: Tuvo como objetivo analizar la relación del desempeño laboral con la satisfacción laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco, ubicada en Angares, Huancavelica.

Conclusiones: Se determinó que hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco, Angaraes,

Huancavelica. Esto se evidencia por el valor de Tau_b, que es de 0.650, indicando una relación directa alta entre las variables evaluadas. El p valor de 0.000, menor que $\alpha=0.05$, lleva a la aceptación de la hipótesis alterna y al rechazo de la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza de 95%.

2.3.3. Antecedentes locales

Gómez y Villafuerte (2017), “Clima y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2017”.

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Objetivo: Tuvo como objetivo realizar un análisis respecto a la relación entre clima y satisfacción laboral de los trabajadores del sector administrativo de la Municipalidad Provincial del Cusco, siendo el año de realización de la investigación el 2017. Se entiende que la satisfacción laboral es un factor importante a la hora de realizar las tareas matutinas del personal de una entidad pública, en este caso de una municipalidad. Por ende, es importante que exista un nivel de satisfacción laboral óptimo para brindar un servicio de calidad a la población.

Conclusiones: Las conclusiones revelan que el clima laboral se percibe de manera variada, con 60% indicando un nivel medio favorable según cada factor evaluado. Sin embargo, se observa que este nivel no favorece de manera significativa a los trabajadores, sugiriendo que hay aspectos que podrían mejorarse para lograr un ambiente laboral más beneficioso para el personal.

Quispe (2017), “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016”.

Universidad: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Objetivo: Tuvo como objetivo precisar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de

Andahuaylas, en el año 2016. El compromiso organizacional y la satisfacción laboral son componentes esenciales para un buen desempeño dentro del área del trabajo. Sin ellos, se vería perjudicado el desempeño laboral de los trabajadores y su consecuente deserción dentro de su espacio laboral. Por ello, con esta investigación se buscó determinar su relación para brindar ciertas recomendaciones.

Conclusiones: Se determinó que hay una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La aplicación del coeficiente de correlación Pearson entre estas variables reveló una relación positiva significativa ($r=0,654$ y $P=0,000$). En otras palabras, se observa que a medida que aumenta la satisfacción laboral, también aumenta el compromiso organizacional, y viceversa: a menor satisfacción laboral, menor compromiso organizacional, según la percepción del personal administrativo.

3. CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe relación entre gestión institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

La gestión institucional en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, es buena.

La satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, es buena.

3.2. Identificación de variables e indicadores

3.2.1. *Variable independiente*

- **Gestión institucional.** Interrelación de factores dentro de una misma gestión institucional, cómo se interrelacionan los trabajadores entre ellos considerando que cada miembro posee una cualidad distinta.

Dimensiones:

- Estructura.
- Responsabilidad.
- Relación.
- Cooperación.
- Identidad
- Conflicto

3.2.2. *Variable dependiente*

- **Satisfacción laboral.** - Conjunto de actitudes, emociones, sentimientos y aptitudes, favorables o desfavorables en el entorno laboral en la cual interactúa el trabajador con su organización.

Dimensiones:

- Ambiente de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Valoración de trabajo desarrollado
- Bienestar laboral
- Condiciones laborales

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores/ Unidad de medida	Técnicas o instrumentos
Independiente			
GESTIÓN INSTITUCIONAL. - Litwin y Stringer. (1998), considera que “la gestión institucional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización”.	✓ Estructura	- Reglas - Procedimientos - Trámites - Normas	Total acuerdo De acuerdo Indeciso Desacuerdo Total desacuerdo Encuesta/ Cuestionario
	✓ Responsabilidad	- Toma de decisiones - Supervisión. - Sentimiento de ser su propio jefe.	
	✓ Relaciones	- Gestión institucional grato. - Buenas relaciones sociales.	
	✓ Cooperación	- Espíritu de ayuda de los directivos. - Ayuda mutua entre compañeros.	
	✓ Identidad	- Pertenencia - Sensación de compartir objetivos personales	
	✓ Conflicto	- Opiniones - Enfrentamiento - Solución a problemas	
Dependientes			
SATISFACCIÓN LABORAL. - Para Robbins, (1999) “la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales”. I autor define la satisfacción laboral como el resultado de las percepciones individuales sobre el trabajo,	✓ Ambiente de trabajo	- Desarrollo - Condiciones - Materiales y equipos	Total acuerdo De acuerdo Indeciso
	✓ Relaciones interpersonales	- Relación entre compañeros - Relación con directivos - Comunicación	

<p>influenciadas por factores como el estilo de dirección, políticas y procedimientos, satisfacción de los grupos de trabajo, afiliación de estos, condiciones laborales y beneficios. En esencia, es la evaluación personal de diversos aspectos del entorno laboral.</p>	<p>✓ Valoración de trabajo desarrollado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de habilidades - Sensación de parte del equipo - Motivación - Reconocimiento 	<p>Desacuerdo Total desacuerdo</p>	
	<p>✓ Bienestar laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prestigio de la institución - Satisfacción con mi salario - Estabilidad laboral 		
	<p>✓ Condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de actividades recreativas - Horario laboral - Reconocimiento de esfuerzo - Sueldo acorde a la carga laboral 		

Fuente: Elaboración propia a base a los autores (Litwin, G. – Stringer, H. (1998) y Robbins (1988))

4. CAPÍTULO IV:

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geológica

La Municipalidad Distrital de San Jerónimo es una de las ocho municipalidades que integran la provincia de Cusco. La presente investigación estuvo enfocada en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, ubicada en el distrito de San Jerónimo, provincia de Cusco, departamento de Cusco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico. Conforme a Carrasco (2009), este tipo de investigación se orienta hacia la ampliación de la comprensión teórica y conceptual, sentando las bases para investigaciones más aplicadas y prácticas en el futuro.

4.2.2. Enfoque de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo y cualitativo. Según Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones cuantitativas se basan en cifras numéricas, empleando la estadística para el desarrollo del estudio. Por lo tanto, el estudio pretendió emplear datos numéricos para realizar el procesamiento de datos mediante la estadística. Asimismo, fue cualitativo, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones cualitativas buscan comprender y explorar fenómenos sociales a través de la recopilación de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y análisis de contenido, también se centra en la interpretación profunda de experiencias.

4.2.3. Nivel de investigación

El nivel del estudio fue correlacional. Hernández y Mendoza (2018), señalan que las investigaciones correlacionales tienen como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos”. Por lo tanto, el presente estudio buscó realizar asociaciones entre dos variables distintas.

4.2.4. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, Hernández y Mendoza (2018), indican que las investigaciones no experimentales suelen ser aquellas que observan a las variables en su contexto, más no las manipulan intencionalmente. Así, en la presente investigación no se pretendió realizar alguna manipulación de las variables, viendo su desenvolvimiento al natural.

Además, fue de corte transversal, conforme a Hernández y Mendoza (2018), en estas investigaciones la recolección de datos se da en un solo momento, en un tiempo único. Por lo tanto, el propósito del estudio fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.2.5. Método de investigación:

El método de investigación fue deductivo. De acuerdo con Prieto (2017), este enfoque se emplea debido a su capacidad para abordar aspectos desde un nivel más amplio hasta uno más detallado. De esta manera, el estudio actual examinó la información recopilada de fuentes primarias y secundarias relacionadas con las variables de gestión institucional y satisfacción laboral.

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis en el presente trabajo de investigación fue el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.4. Población de estudio

Se consideró como población al personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, siendo un total de 452 personas, acorde a lo siguiente:

Régimen CAS: 120 personas

Régimen 276: 55 personas

Régimen 728: 269 personas

Régimen 30057: 6 personas

Pensionistas: 2 personas

4.5. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue de 208 trabajadores del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, elegidos por muestreo probabilístico.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 452}{0.05^2 * (452 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 208$$

Donde:

Z: Grado de confiabilidad = 1.96

e: precisión. Error máximo admisible = 0.05

p: Probabilidad de éxito, esperada = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

N: Tamaño de la población = 452

n: Tamaño de muestra = 208

4.6. Técnicas de selección de muestra

En la presente investigación, la técnica utilizada para la selección de muestra fue la del muestro probabilístico, por ser una de las técnicas más fiables al momento de analizar y estudiar a la población.

4.7. Técnicas de recolección de información

Se utilizó la técnica de la encuesta en escala Likert al personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo y la técnica de la entrevista.

4.7.1. Técnicas

Las técnicas usadas en la presente investigación fueron:

- La encuesta: Se aplicó encuestas a la muestra del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- La entrevista semiestructurada: Se realizó una entrevista.

4.7.2. Instrumentos

Los instrumentos que se usó para ejecutar las técnicas fueron:

- El cuestionario para gestión institucional: Este contó con 6 dimensiones (estructura, responsabilidad, relaciones, cooperación, identidad y conflicto), 20 ítems y las respuestas usaron la escala de Likert.
- El cuestionario para satisfacción laboral: Este contó con 5 dimensiones (Ambiente de trabajo, Relaciones interpersonales, Valoración de trabajo desarrollado, Bienestar laboral, Condiciones laborales), 27 ítems y las respuestas usaron la escala de Likert.
- La guía de entrevista semiestructurada: Esta contó con dos guías: una de Gestión Institucional con 10 preguntas abiertas y Satisfacción laboral con 12 preguntas abiertas.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Los datos recopilados se procesaron según el programa estadístico SPSS, con las respectivas tablas y figuras.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para comprobar la hipótesis se hizo uso de la estadística inferencial a través de Rho de Spearman, con la ejecución del software estadístico SPSS en la versión 25.

La correlación de Spearman halló la significancia, intensidad y sentido de la correlación entre dos variables.

5. CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Para obtener los datos, se hizo uso de los cuestionarios aplicados al personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Se aplicaron a 208 trabajadores según las variables del estudio.

5.1.1. *Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado*

A continuación, se detallan los cuestionarios aplicados y la distribución de ítems por cada indicador planteado.

Tabla 2

Distribución de ítems de cuestionario de gestión institucional

Variables	Dimensiones	Indicadores/	Ítems	
Gestión institucional	Estructura	- Reglas	- 1	
		- Procedimientos	- 2	
		- Trámites	- 3	
		- Normas	- 4	
	Responsabilidad		- Toma de decisiones	- 5
			- Supervisión.	- 6
			- Sentimiento de ser su propio jefe.	- 7
	Relaciones		- Gestión institucional grato.	- 8
			- Buenas relaciones sociales.	- 9
	Cooperación		- Gestión institucional grato.	- 10
			- Buenas relaciones sociales.	- 11
	Cooperación		- Espíritu de ayuda de los directivos.	- 12
			- Ayuda mutua entre compañeros.	- 13
- Ayuda mutua entre compañeros.			- 14	
Identidad		- Pertenencia	- 15	
		- Sensación de compartir objetivos personales	- 16	
		- Sensación de compartir objetivos personales	- 17	
Conflicto		- Opiniones	- 18	
		- Enfrentamiento	- 19	
		- Solución a problemas	- 20	

Tabla 3*Distribución de ítems de cuestionario de satisfacción laboral*

Variables	Dimensiones	Indicadores/	Ítems
Satisfacción laboral	Ambiente de trabajo	- Desarrollo	- 1
		- Condiciones	- 2
		- Materiales y equipos	- 3
			- 4
			- 5
	Relaciones interpersonales	- Relación entre compañeros	- 6
		- Relación con directivos	- 7
		- Comunicación	- 8
			- 9
			- 10
	Valoración de trabajo desarrollado	- Desarrollo de habilidades	- 11
		- Sensación de parte del equipo	- 12
		- Motivación	- 13
		- Reconocimiento	- 14
			- 15
			- 16
			- 17
	Bienestar laboral	- Prestigio de la institución	- 18
		- Satisfacción con mi salario	- 19
		- Estabilidad laboral	- 20
			- 21
	Condiciones laborales	- Promoción de actividades recreativas	- 22
		- Horario laboral	- 23
		- Reconocimiento de esfuerzo	- 24
		- Sueldo acorde a la carga laboral	- 25
			- 26
			- 27

Se observa, en las tablas, la distribución de los ítems formulados en cada cuestionario, siendo un total de 20 preguntas para el cuestionario de gestión institucional y 27 preguntas para el cuestionario de satisfacción laboral.

Se realizó la interpretación de las tablas y gráficos en función a la siguiente escala de medición:

Tabla 4

Baremación y escala de interpretación de la variable gestión institucional

Nivel	Estructura	Responsabilidad	Relaciones	Cooperación	Identidad	Conflicto	Gestión Institucional
Total desacuerdo	4 - 7.1	3 - 5.3	3 - 5.3	3 - 5.3	4 - 7.1	3 - 5.3	20 - 35
Desacuerdo	7.2 - 10.3	5.4 - 7.7	5.4 - 7.7	5.4 - 7.7	7.2 - 10.3	5.4 - 7.7	36 - 51
Indeciso	10.4 - 13.5	7.8 - 10.1	7.8 - 10.1	7.8 - 10.1	10.4 - 13.5	7.8 - 10.1	52 - 67
De acuerdo	13.6 - 16.7	10.2 - 12.5	10.2 - 12.5	10.2 - 12.5	13.6 - 16.7	10.2 - 12.5	68 - 83
Total acuerdo	16.8 - 20	12.6 - 15	12.6 - 15	12.6 - 15	16.8 - 20	12.6 - 15	84 - 100

Tabla 5

Baremación y escala de interpretación de la variable satisfacción laboral

Nivel	Ambiente de trabajo	Relaciones interpersonales	Valoración del trabajo desarrollado	Bienestar laboral	Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Total desacuerdo	5 - 8	5 - 8	9 - 16.1	4 - 7.1	4 - 7.1	27 - 48.5
Desacuerdo	9 - 12	9 - 12	16.2 - 23.3	7.2 - 10.3	7.2 - 10.3	48.6 - 70.1
Indeciso	13 - 16	13 - 16	23.4 - 30.5	10.4 - 13.5	10.4 - 13.5	70.2 - 91.7
De acuerdo	17 - 20	17 - 20	30.6 - 37.7	13.6 - 16.7	13.6 - 16.7	91.8 - 113.3
Total acuerdo	21 - 25	21 - 25	37.8 - 45	16.8 - 20	16.8 - 20	113.4 - 135

A continuación, se realizó la prueba de fiabilidad mediante el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach:

Tabla 6

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° Elementos	Interpretación
Gestión institucional	0.836	20	Bueno
Satisfacción laboral	0.960	27	Excelente

Para la variable Gestión Institucional con un coeficiente de 0.836 y 20 elementos, se observa una confiabilidad clasificada como "Bueno". Este valor sugiere que las medidas relacionadas con la gestión institucional muestran una consistencia considerable entre sí, indicando que los elementos de la variable evalúan de manera coherente la dimensión que pretenden medir.

En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, el coeficiente de 0.960 con 27 elementos revela una confiabilidad clasificada como "Excelente". Esto indica una alta consistencia interna en las mediciones de la satisfacción laboral, sugiriendo que los elementos evaluados están altamente correlacionados y proporcionan una representación fiable y precisa de esta dimensión.

5.1.2. Descripción de la muestra

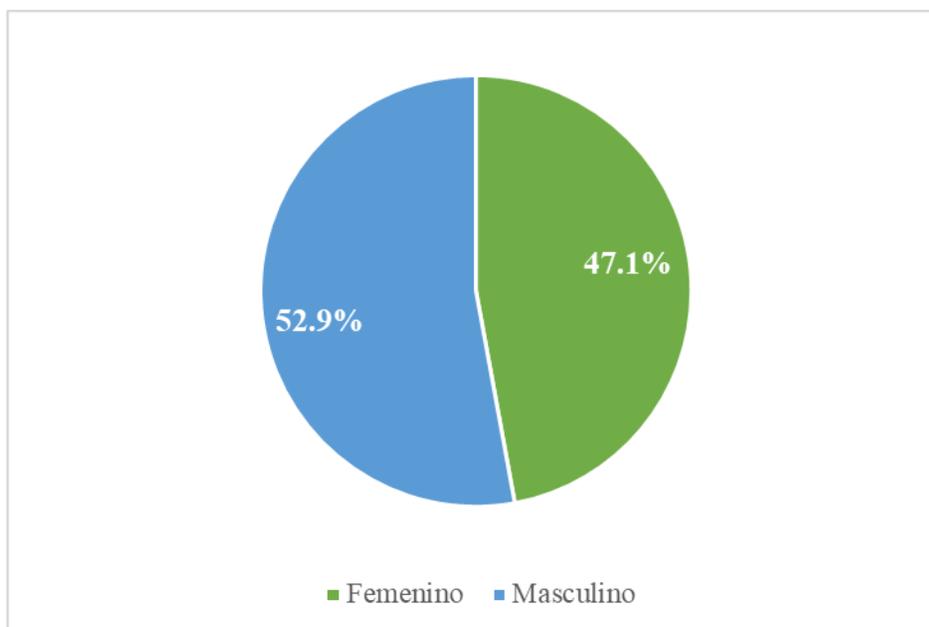
Tabla 7

Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	98	47.1%
Masculino	110	52.9%
Total	208	100.0%

Figura 1

Género



El análisis de la distribución de género en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se tiene un total de 208 trabajadores. El género masculino presenta la mayor presencia, representando 52.9% de la muestra, con un total de 110 trabajadores. En contraste, el género femenino constituye 47.1% de la muestra, con 98

trabajadores. Sin embargo, si se denota que, dentro de la municipalidad, hay un porcentaje mayor de varones que mujeres.

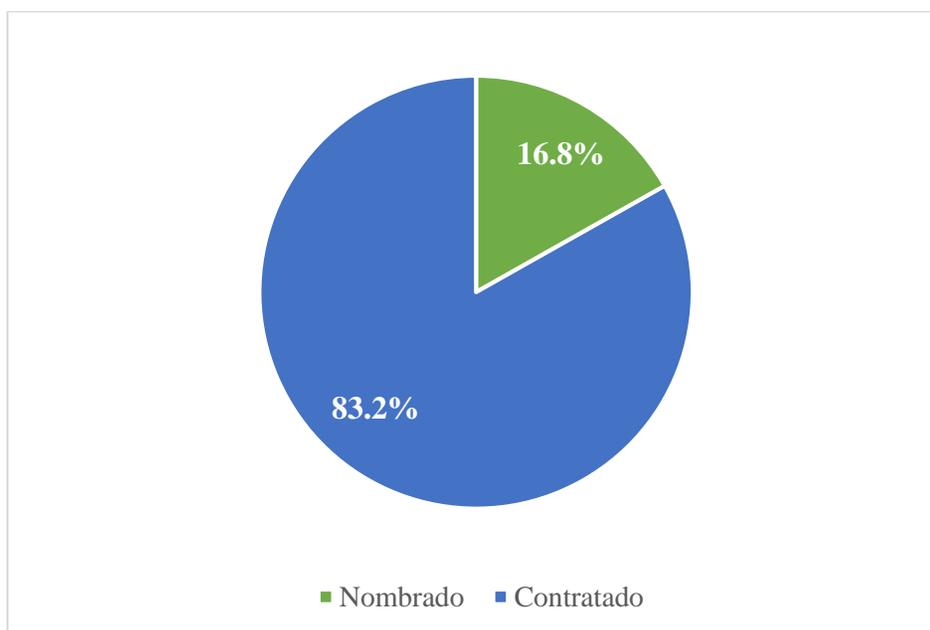
Tabla 8

Tipo de trabajo

Tipo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	35	16.8%
Contratado	173	83.2%
Total	208	100.0%

Figura 2

Tipo de trabajo



En relación con el tipo de trabajo en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, 2022, se evidencia que 83.2% de los trabajadores, representados por una cantidad de 173, se encuentran contratados, mientras que 16.8% restante, conformado por 35 trabajadores, se encuentran nombrados. Esta diferencia entre los trabajadores

contratados y nombrados sugiere una preeminencia de personal en modalidad de contratación en comparación con los trabajadores de nombramiento en la municipalidad.

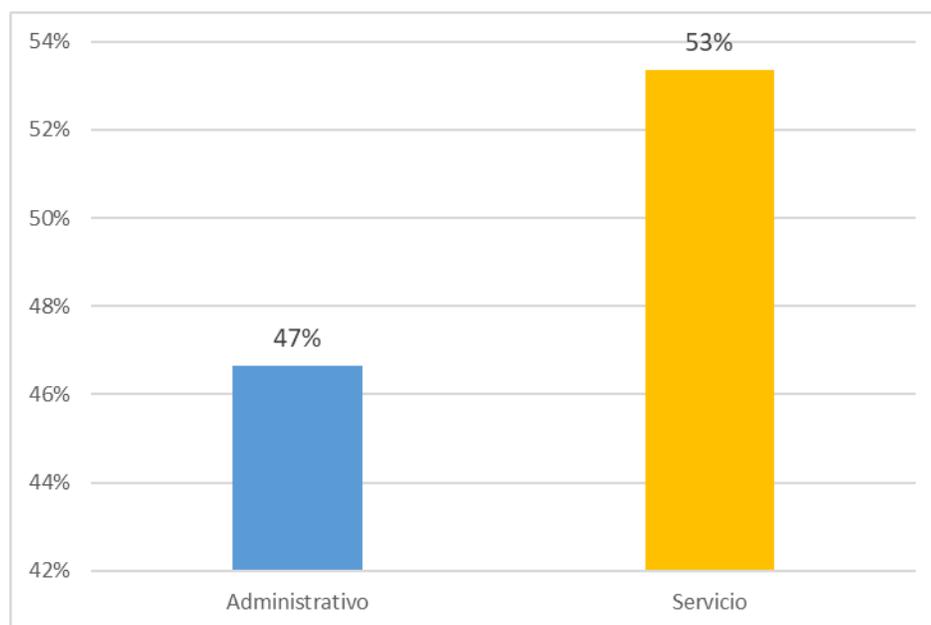
Tabla 9

Condición laboral

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	97	47%
Servicio	111	53%
Total	208	100.0

Figura 3

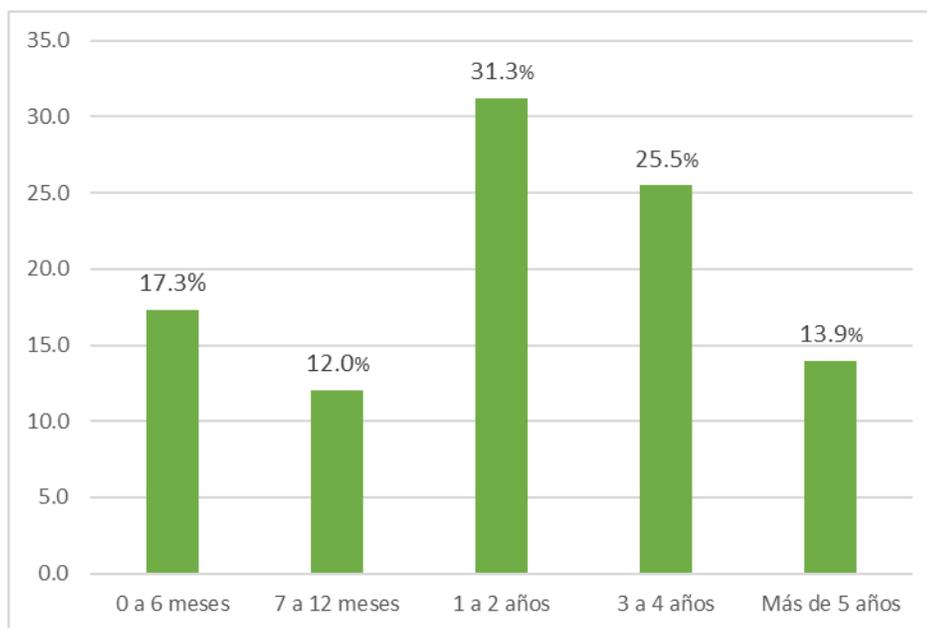
Condición laboral



Del total de la muestra encuestada se tiene que, 47% de los trabajadores, representados por 97 personas, desempeñan funciones administrativas, mientras que 53%, conformado por 111 trabajadores, se encuentra en el área de servicios. Se observa una mayor cantidad del personal de servicio en comparación a la cantidad del personal administrativo. [OBJ]

Tabla 10*Tiempo que lleva laborando en la entidad*

Tiempo que lleva laborando en la entidad	Frecuencia	Porcentaje
0 a 6 meses	36	17.3%
7 a 12 meses	25	12.0%
1 a 2 años	65	31.3%
3 a 4 años	53	25.5%
Más de 5 años	29	13.9%
Total	208	100.0%

Figura 4*Tiempo que lleva laborando en la entidad*

De los encuestados se deben, según el tiempo que llevan laborando en la entidad, la mayoría corresponde a quienes han laborado de 1 a 2 años, 31.3 % de la muestra, con 65 personas. Seguido del grupo con una experiencia de 3 a 4 años, conformado por 53 trabajadores, que representa 25.5%, 17.3% de los trabajadores, equivalente a 36 individuos, ha prestado servicios entre 0 y 6 meses, mientras que 13.9%, compuesto por 29 trabajadores, cuenta con más de 5 años

de servicio. Por último, 12.0% de la muestra, conformado por 25 personas, tiene una antigüedad de 7 a 12 meses.

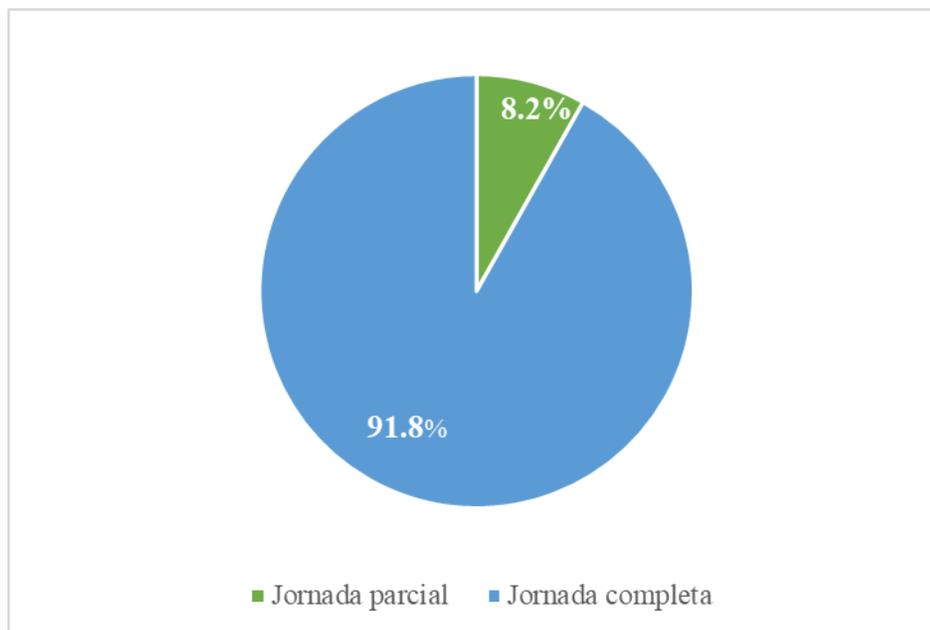
Tabla 11

Horario de trabajo

Horario de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Jornada parcial	17	8.2%
Jornada completa	191	91.8%
Total	208	100.0%

Figura 5

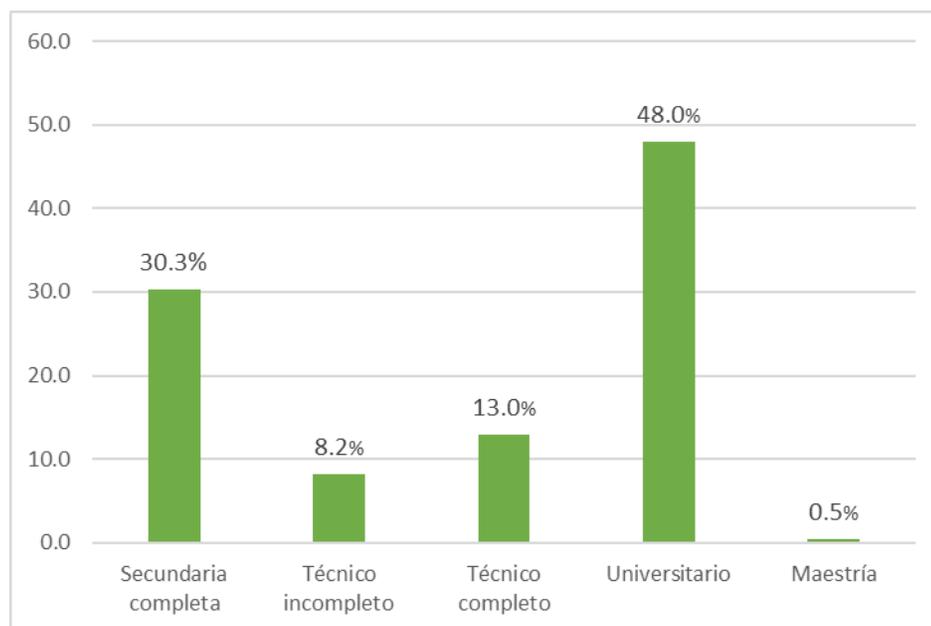
Horario de trabajo



Del total de encuestados se tiene que, 91.8% de los trabajadores, representado por 191 individuos, trabaja jornada completa, mientras que 8.2%, equivalente a 17 trabajadores, indicó trabajar por jornadas parciales. Por ello, se entiende que, la mayor parte de trabajadores de la municipalidad realizan una labor a tiempo completo.

Tabla 12*Grado académico*

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	63	30.3%
Superior técnico incompleto	17	8.2%
Superior técnico completo	27	13.0%
Superior universitario	100	48.0%
Maestría	1	0.5%
Total	208	100.0%

Figura 6*Grado académico*

Del total de encuestados se tiene que 48.0% de los trabajadores, representado por 100 personas, posee un grado académico de nivel superior universitario, siendo la categoría más numerosa. Le sigue la secundaria completa, abarcando 30.3% de la muestra con 63 individuos. Además, 13.0% cuenta con un grado de superior técnico completo, mientras que 8.2% tiene superior técnico incompleto, representando a 27 y 17 trabajadores respectivamente. Un mínimo

porcentaje, 0.5%, indica el grado de maestría. Estos datos reflejan una variada formación académica dentro del personal.

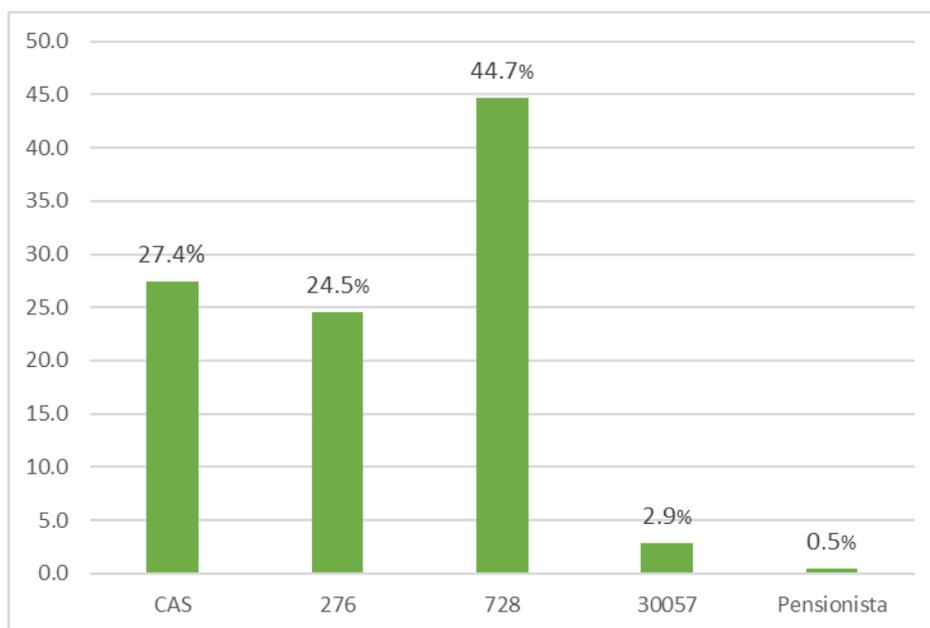
Tabla 13

Régimen laboral

Régimen laboral	Frecuencia	Porcentaje
CAS	57	27.4%
276	51	24.5%
728	93	44.7%
30057	6	2.9%
Pensionista	1	0.5%
Total	208	100.0%

Figura 7

Régimen laboral



Del total de los encuestados se tiene que, el régimen laboral más frecuente es el CAS, que representa 27.4% de la muestra con 57 trabajadores. Le sigue el régimen 276, con 24.5% y 51

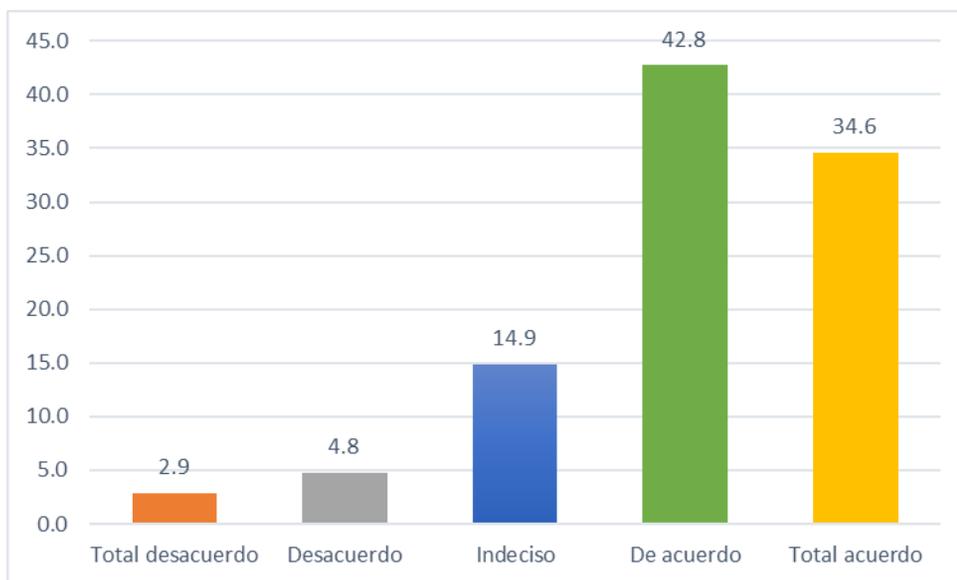
trabajadores. Además, 44.7% del personal, conformado por 93 trabajadores, opera bajo el régimen 728. Un pequeño porcentaje de 2.9%, equivalente a 6 trabajadores, está bajo el régimen 30057. Por último, un único trabajador, 0.5% de la muestra, tiene la condición de pensionista. Estos resultados indican una variabilidad significativa en las modalidades de contratación dentro de la entidad. Por lo tanto, se entiende que, la forma de contratación que tiene la municipalidad se basa más en tres regímenes: CAS, 276 y 728, contando estos tres regímenes con diferentes características y beneficios.

5.1.3. Resultados para la variable *Gestión institucional*

Tabla 14

Estructura

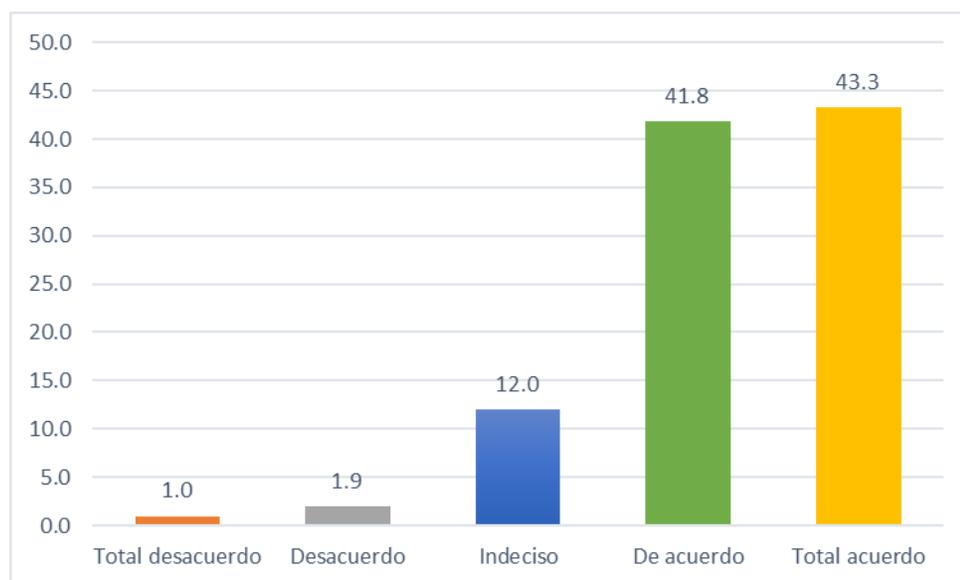
Estructura	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	2.9%
Desacuerdo	10	4.8%
Indeciso	31	14.9%
De acuerdo	89	42.8%
Total acuerdo	72	34.6%
Total	208	100.0%

Figura 8*Estructura*

En relación a la dimensión de estructura en la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se observa que 42.8% de los trabajadores están de acuerdo con la estructura existente, lo que equivale a 89 personas. Le sigue 34.6%, compuesto por 72 trabajadores, que están totalmente de acuerdo. Por otro lado, 14.9% de los trabajadores, equivalente a 31 personas, se muestra indeciso acerca de la estructura. Un porcentaje menor, 4.8%, representado por 10 trabajadores, está en desacuerdo, mientras que 2.9%, compuesto por 6 trabajadores, se muestra totalmente en desacuerdo con la estructura. Estos resultados ofrecen una perspectiva cuantitativa de cómo los participantes perciben y evalúan esta dimensión específica de la gestión institucional indicando una percepción mayoritariamente positiva por parte de los participantes. Sin embargo, la presencia de respuestas “Indeciso” también señala cierta ambigüedad o diversidad de opiniones que podría requerir un análisis más detenido para comprender completamente las percepciones de los trabajadores.

Tabla 15*Responsabilidad*

Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	1.0%
Desacuerdo	4	1.9%
Indeciso	25	12.0%
De acuerdo	87	41.8%
Total acuerdo	90	43.3%
Total	208	100.0%

Figura 9*Responsabilidad*

En cuanto a la dimensión de responsabilidad en la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se destaca que 43.3% de los trabajadores están de acuerdo con las responsabilidades asignadas, constituyendo un total de 90 personas. Asimismo, 41.8%, equivalente a 87 trabajadores, muestra un grado de acuerdo. Por otro lado, 12.0% de los trabajadores, representado por 25 personas, se encuentra indeciso acerca de las responsabilidades asignadas. En menor medida, 1.9% de los trabajadores, compuesto por 4

personas, está en desacuerdo, y 1.0%, conformado por 2 trabajadores, se muestra totalmente en desacuerdo con las responsabilidades. Estos resultados proporcionan una perspectiva cuantitativa de cómo los participantes perciben y evalúan la dimensión de responsabilidad, señalando una percepción mayoritariamente positiva por parte de los encuestados.

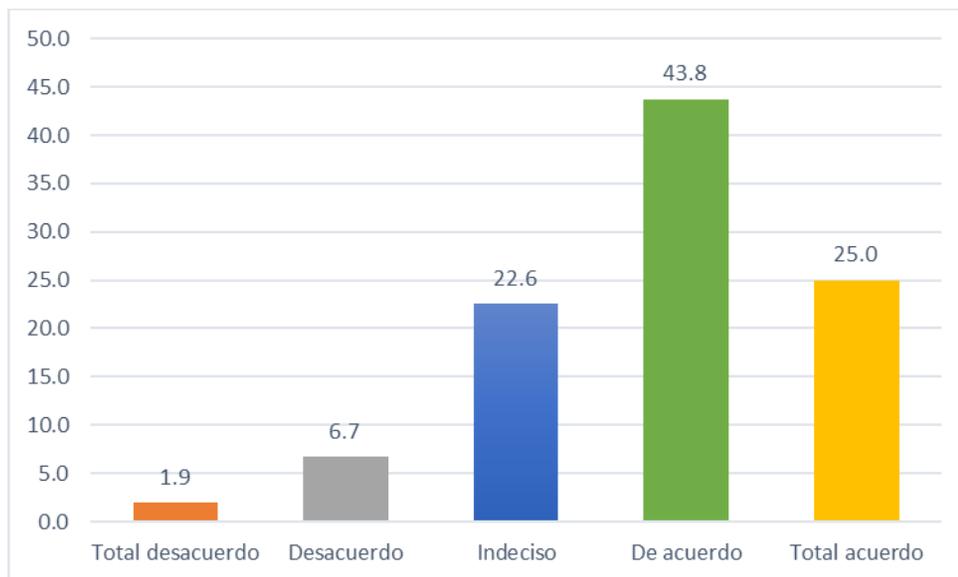
Tabla 16

Relaciones

Relaciones	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	1.9%
Desacuerdo	14	6.7%
Indeciso	47	22.6%
De acuerdo	91	43.8%
Total acuerdo	52	25.0%
Total	208	100.0%

Figura 10

Relaciones



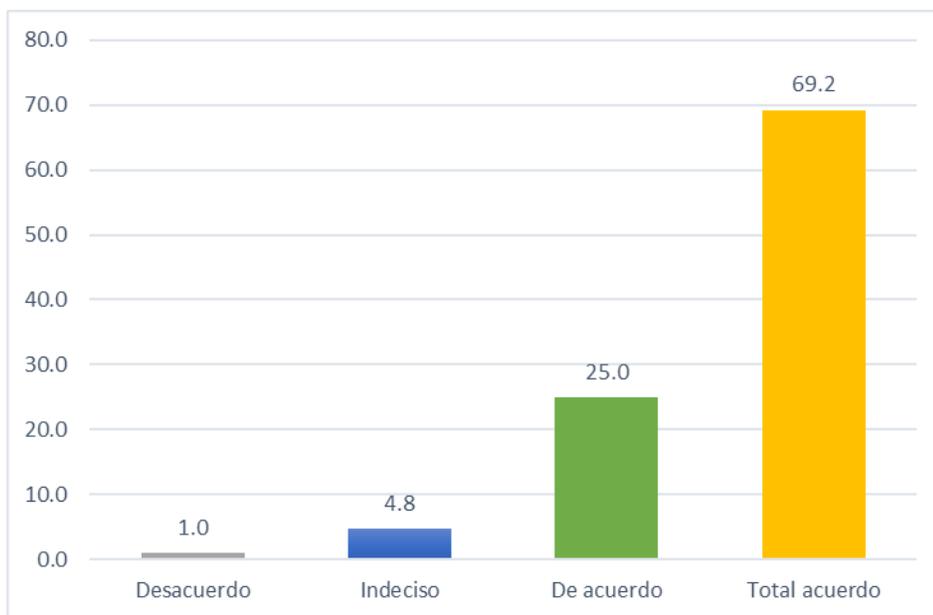
En la dimensión de relaciones dentro de la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se observa que 43.8% de los

trabajadores están de acuerdo con las relaciones existentes, siendo un total de 91 personas. Además, 25.0%, compuesto por 52 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 22.6%, equivalente a 47 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a las relaciones en la entidad. En menor medida, 6.7% de los trabajadores, representado por 14 personas, está en desacuerdo, y 1.9%, conformado por 4 trabajadores, se muestra totalmente en desacuerdo con las relaciones. Se entiende, por tanto, que los trabajadores consideran como valiosas las relaciones que forman dentro de su centro de trabajo, haciendo del trabajo un lugar más ameno y estando satisfechos trabajando allí.

Tabla 17

Cooperación

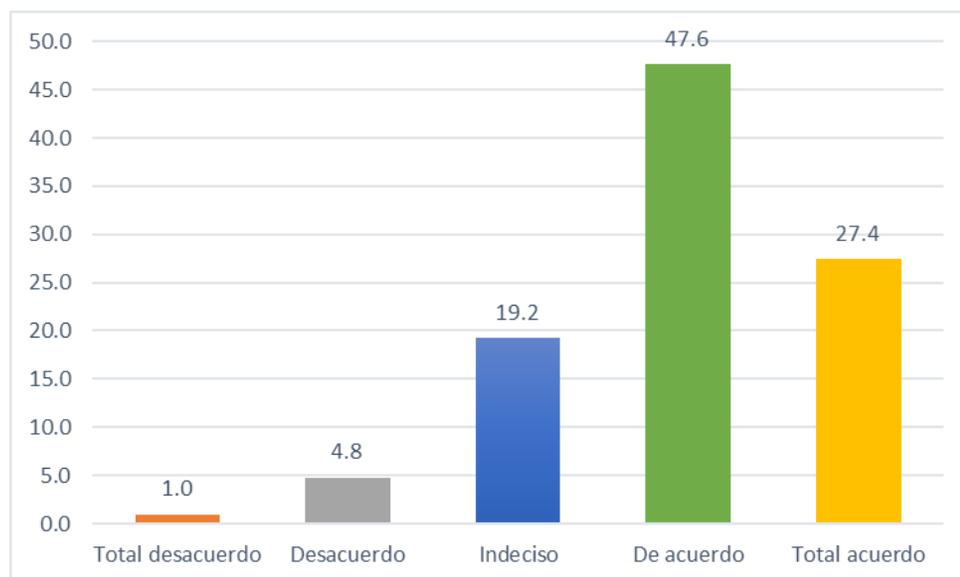
Cooperación	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	1.0%
Indeciso	10	4.8%
De acuerdo	52	25.0%
Total acuerdo	144	69.2%
Total	208	100.0%

Figura 11*Cooperación*

En la dimensión de cooperación en la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se destaca que 69.2% de los trabajadores están de acuerdo con el nivel de cooperación presente en la entidad, siendo un total de 144 personas. Además, 25.0%, compuesto por 52 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 4.8%, equivalente a 10 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a la cooperación en la organización. En menor medida, 1.0% de los trabajadores, representado por 2 personas, está en desacuerdo con el nivel de cooperación. Por ello, se logra entender que, la gran mayoría considera que existe cooperación entre los trabajadores de la municipalidad, lo cual genera un ambiente laboral propicio, donde se puede confiar en el compañero para la realización de las actividades laborales.

Tabla 18*Identidad*

Identidad	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	1.0%
Desacuerdo	10	4.8%
Indeciso	40	19.2%
De acuerdo	99	47.6%
Total acuerdo	57	27.4%
Total	208	100.0%

Figura 12*Identidad*

En la dimensión de identidad en la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se destaca que 47.6% de los trabajadores están de acuerdo con la identidad organizacional, siendo un total de 99 personas. Además, 27.4%, compuesto por 57 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 19.2%, equivalente a 40 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a la identidad de la entidad. En menor medida, 4.8% de los trabajadores, representado por 10 personas, está en desacuerdo con la identidad

organizacional, y 1.0%, conformado por 2 trabajadores, se muestra totalmente en desacuerdo. Se entiende que, una gran mayoría de los trabajadores se identifica con la institución en la que trabaja, sintiéndose parte de esta y desarrollando mejor sus actividades laborales.

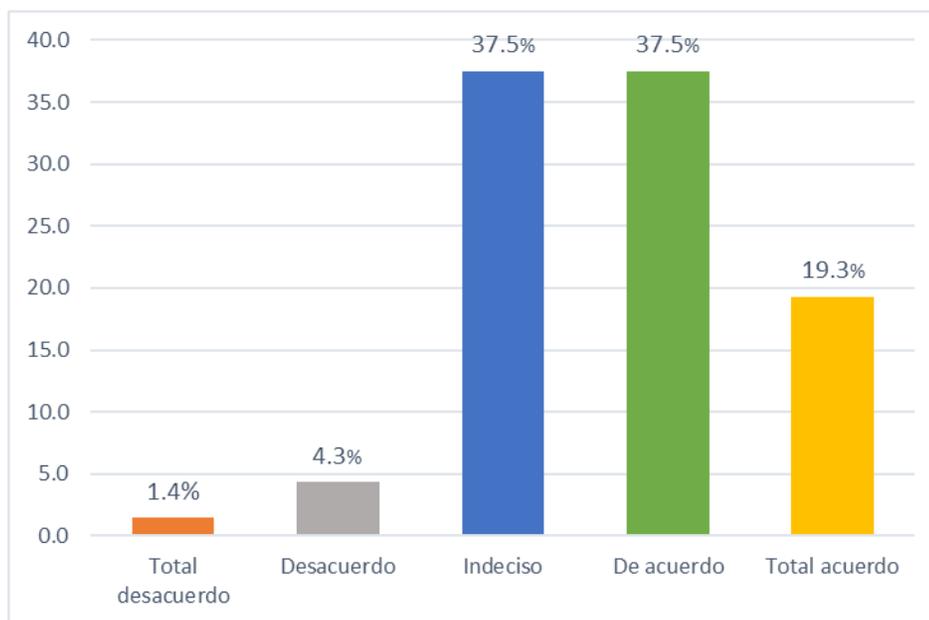
Tabla 19

Conflicto

Conflicto	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	1.4%
Desacuerdo	9	4.3%
Indeciso	78	37.5%
De acuerdo	78	37.5%
Total acuerdo	40	19.3%
Total	208	100.0%

Figura 13

Conflicto



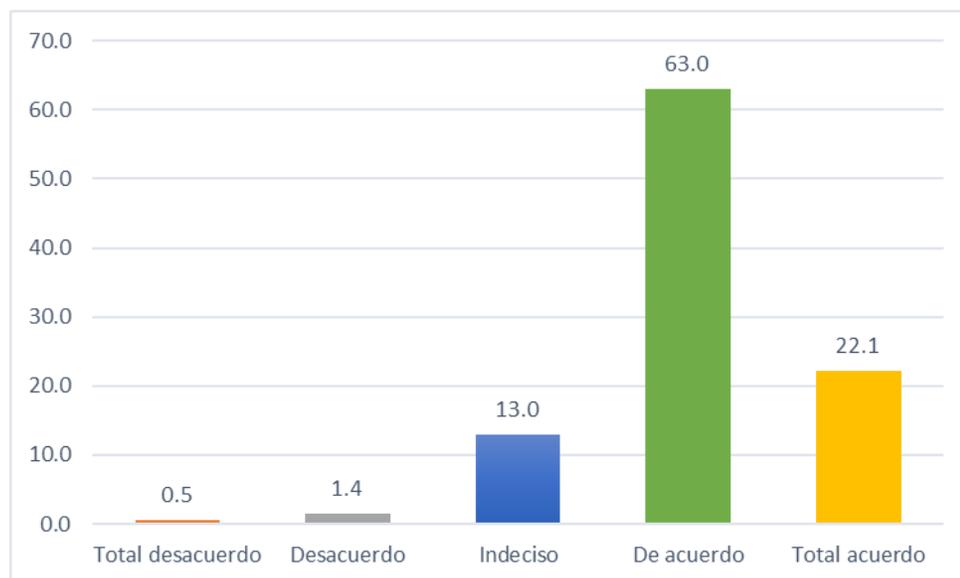
En la dimensión de conflicto dentro de la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en 2022, se observa que 37.5% de los

trabajadores están de acuerdo con la gestión del conflicto en la entidad, siendo un total de 78 personas. Igualmente, otro 37.5%, también compuesto por 78 trabajadores, manifiesta estar en desacuerdo con la gestión del conflicto. Además, 19.3%, equivalente a 40 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 1.4%, representado por 3 personas, se muestra totalmente en desacuerdo, y 37.5%, conformado por 78 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a la gestión del conflicto. Estos resultados sugieren que existe una división equitativa entre aquellos que están de acuerdo y desacuerdo con la gestión del conflicto, con una proporción considerable de trabajadores indecisos en este aspecto.

Tabla 20

Variable Gestión institucional

Gestión Institucional	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	0.5%
Desacuerdo	3	1.4%
Indeciso	27	13.0%
De acuerdo	131	63.0%
Total acuerdo	46	22.1%
Total	208	100.0%

Figura 14*Gestión institucional*

En relación con la variable de Gestión Institucional entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se destaca que 63.0% de los trabajadores está de acuerdo con la gestión institucional, siendo un total de 131 personas. Además, 22.1%, compuesto por 46 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 13.0%, equivalente a 27 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a la gestión institucional. En menor medida, 1.4% de los trabajadores, representado por 3 personas, está en desacuerdo con la gestión institucional, y 0.5%, conformado por 1 persona, se muestra totalmente en desacuerdo.

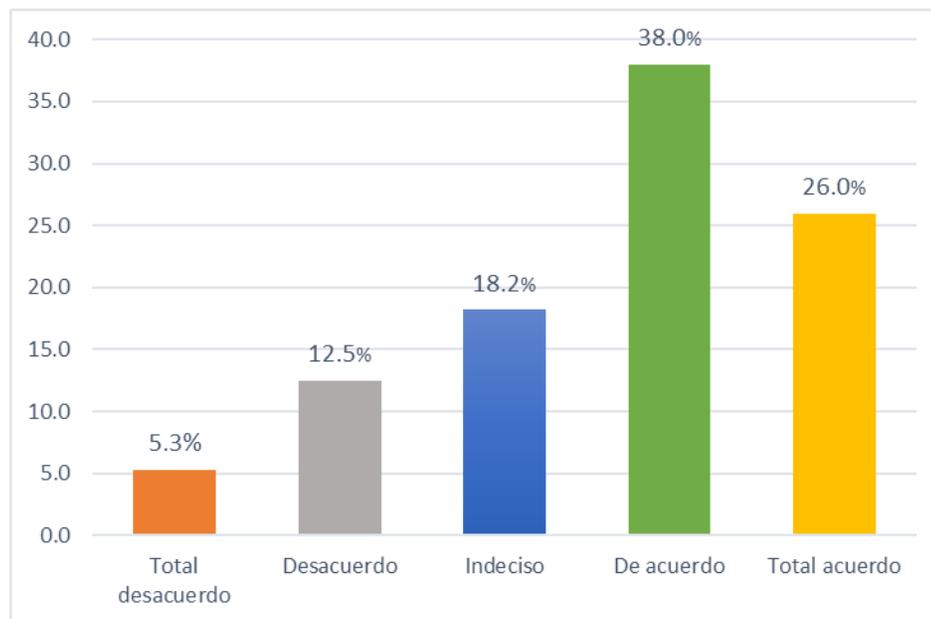
5.1.4. Resultados para la variable Satisfacción laboral**Tabla 21***Ambiente de trabajo*

Ambiente de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	11	5.3%
Desacuerdo	26	12.5%

Indeciso	38	18.2%
De acuerdo	79	38.0%
Total acuerdo	54	26.0%
Total	208	100.0%

Figura 15

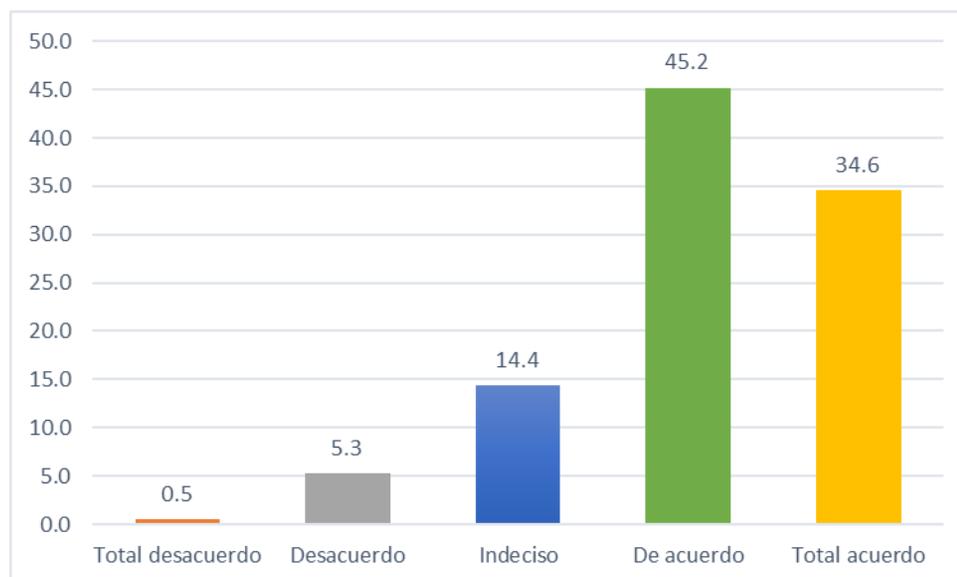
Ambiente de trabajo



En cuanto a la dimensión de Ambiente de Trabajo, entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 38.0% de los trabajadores coinciden con el ambiente de trabajo, representando 79 personas. Además, 26.0%, compuesto por 54 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 18.2%, equivalente a 38 trabajadores, se encuentra indeciso respecto al ambiente laboral. En menor medida, 12.5% de los trabajadores, representado por 26 personas, está en desacuerdo con el ambiente de trabajo, y 5.3%, conformado por 11 trabajadores, se muestra totalmente en desacuerdo. En ese sentido, se entiende que, más de la mitad de los trabajadores de la municipalidad consideran que el ambiente de trabajo como elevado. Esto lleva a pensar que los trabajadores se encuentran satisfechos en el contexto en el que desarrollan sus actividades laborales.

Tabla 22*Relaciones interpersonales*

Relaciones interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	0.5%
Desacuerdo	11	5.3%
Indeciso	30	14.4%
De acuerdo	94	45.2%
Total acuerdo	72	34.6%
Total	208	100.0%

Figura 16*Relaciones interpersonales*

En lo que concierne a la dimensión de Relaciones Interpersonales entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se destaca que 45.2% de los trabajadores está de acuerdo con las relaciones interpersonales en el entorno laboral, siendo un total de 94 personas. Además, 34.6%, compuesto por 72 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 14.4%, equivalente a 30 trabajadores, se encuentra indeciso

respecto a las relaciones interpersonales. En menor medida, 5.3% de los trabajadores, representado por 11 personas, está en desacuerdo con las relaciones interpersonales, y 0.5%, conformado por 1 persona, se muestra totalmente en desacuerdo. Por ello, la gran parte de los trabajadores de la municipalidad considera que las relaciones interpersonales que desarrollan dentro del trabajo son importantes, teniendo una influencia en las labores que ellos realizan dentro de su centro de trabajo.

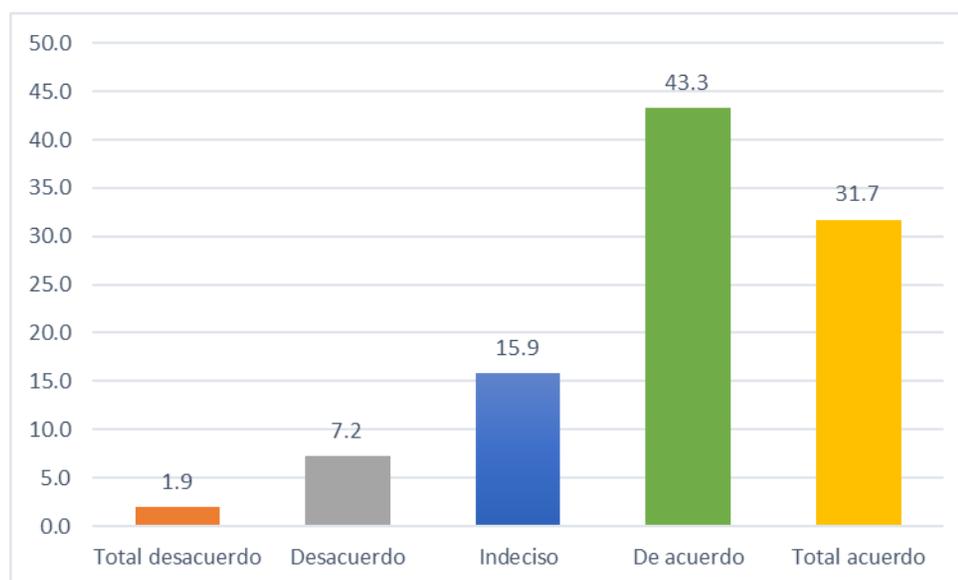
Tabla 23

Valoración de trabajo desarrollado

Valoración de trabajo desarrollado	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	1.9%
Desacuerdo	15	7.2%
Indeciso	33	15.9%
De acuerdo	90	43.3%
Total acuerdo	66	31.7%
Total	208	100.0%

Figura 17

Valoración de trabajo desarrollado

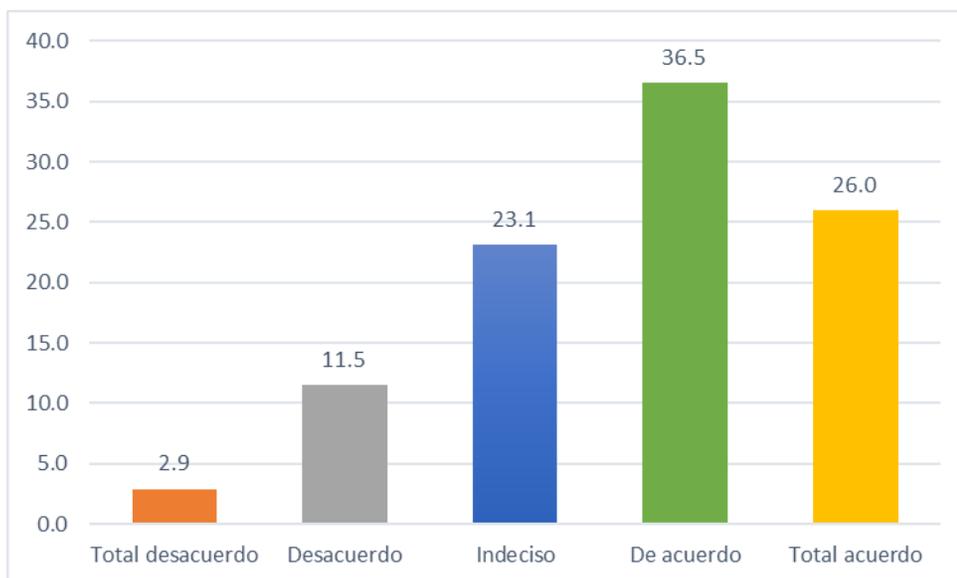


En relación con la dimensión de Valoración del Trabajo Desarrollado entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se destaca que 43.3% de los trabajadores está de acuerdo con la valoración de su trabajo, siendo un total de 90 personas. Además, 31.7%, compuesto por 66 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 15.9%, equivalente a 33 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a la valoración de su trabajo. En menor medida, 7.2% de los trabajadores, representado por 15 personas, está en desacuerdo con la valoración del trabajo, y 1.9%, conformado por 4 personas, se muestra totalmente en desacuerdo. Se entiende que gran parte de los trabajadores considera que su trabajo sí se valora dentro de la institución, teniendo como efecto la satisfacción del trabajador y un mejor desempeño.

Tabla 24

Bienestar laboral

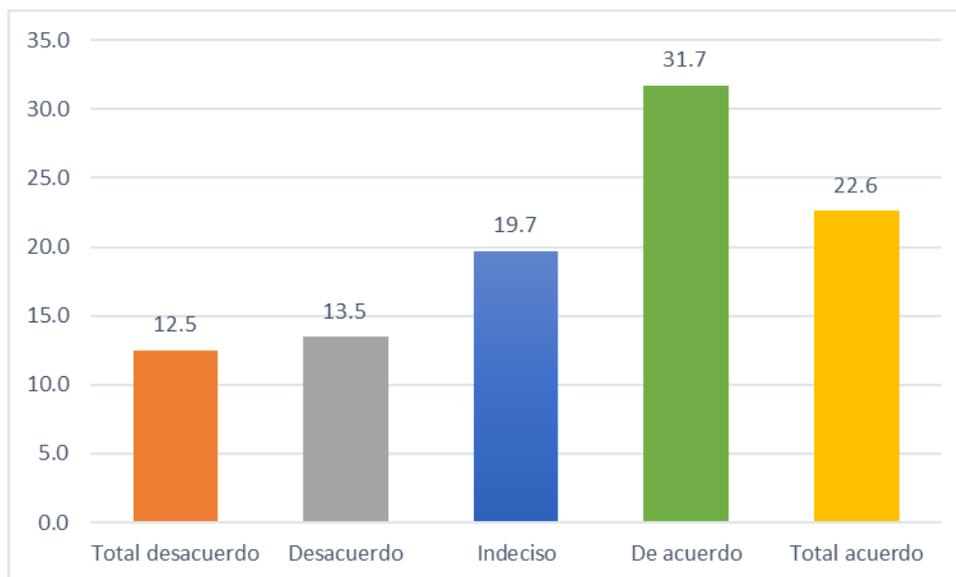
Bienestar laboral	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	2.9%
Desacuerdo	24	11.5%
Indeciso	48	23.1%
De acuerdo	76	36.5%
Total acuerdo	54	26.0%
Total	208	100.0%

Figura 18*Bienestar laboral*

En cuanto a la dimensión de Bienestar Laboral entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se destaca que 36.5% de los trabajadores está de acuerdo con el bienestar laboral, siendo un total de 76 personas. Además, 26.0%, compuesto por 54 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 23.1%, equivalente a 48 trabajadores, se encuentra indeciso respecto al bienestar laboral. En menor medida, 11.5% de los trabajadores, representado por 24 personas, está en desacuerdo con el bienestar laboral, y 2.9%, conformado por 6 personas, se muestra totalmente en desacuerdo. Por ello, más de la mitad de los trabajadores de la municipalidad manifiestan que el bienestar laboral es elevado, lo que permite deducir que, si existe un alto bienestar laboral, el clima laboral se vuelve mejor, y aumenta la productividad de los trabajadores.

Tabla 25*Condiciones laborales*

Condiciones laborales	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	26	12.5%
Desacuerdo	28	13.5%
Indeciso	41	19.7%
De acuerdo	66	31.7%
Total acuerdo	47	22.6%
Total	208	100.0%

Figura 19*Condiciones laborales*

En relación con la dimensión de Condiciones Laborales entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se destaca que 31.7% de los trabajadores está de acuerdo con las condiciones laborales, siendo un total de 66 personas. Además, 22.6%, compuesto por 47 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 19.7%, equivalente a 41 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a las condiciones laborales. En menor

medida, 13.5% de los trabajadores, representado por 28 personas, está en desacuerdo con las condiciones laborales, y 12.5%, conformado por 26 personas, se muestra totalmente en desacuerdo. Se entiende que, más de la mitad de los trabajadores de la municipalidad consideran que las condiciones laborales son elevadas, lo cual les permite trabajar de forma más óptima, con un regular desarrollo de sus actividades laborales, con los mínimos lineamientos para efectuarlas.

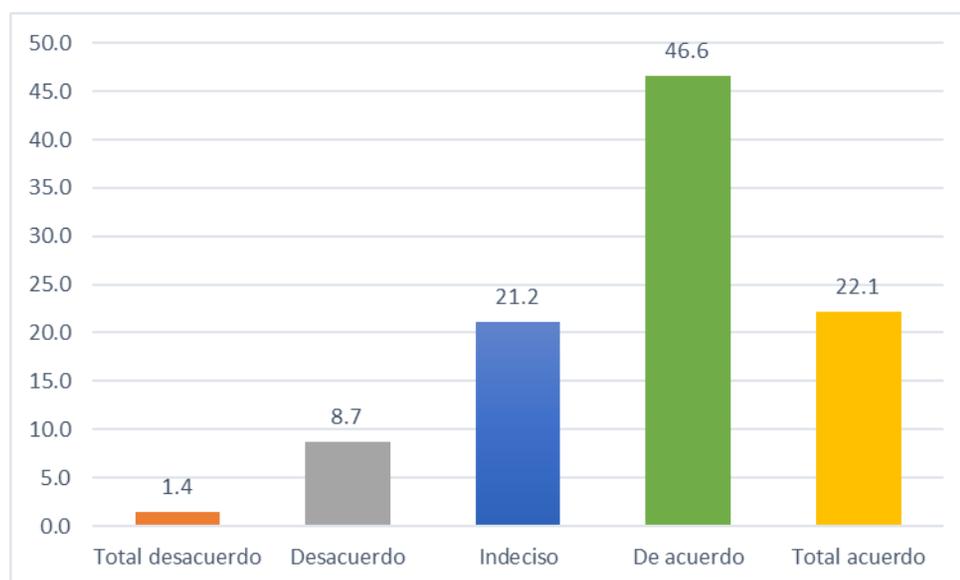
Tabla 26

Variable satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	1.4%
Desacuerdo	18	8.7%
Indeciso	44	21.2%
De acuerdo	97	46.6%
Total acuerdo	46	22.1%
Total	208	100.0%

Figura 20

Satisfacción laboral



En relación con la variable de Satisfacción Laboral entre los participantes del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se destaca que 46.6% de los trabajadores está de acuerdo con su nivel de satisfacción laboral, siendo un total de 97 personas. Además, 22.1%, compuesto por 46 trabajadores, muestra un acuerdo total. Por otro lado, 21.2%, equivalente a 44 trabajadores, se encuentra indeciso respecto a su nivel de satisfacción laboral. En menor medida, 8.7% de los trabajadores, representado por 18 personas, está en desacuerdo con su nivel de satisfacción laboral, y 1.4%, conformado por 3 personas, se muestra totalmente en desacuerdo. La mayoría de los trabajadores de la municipalidad considera que la satisfacción laboral es elevada, deduciéndose que los trabajadores están satisfechos y, por lo tanto, más productivos, contando con un buen rendimiento para el desempeño cotidiano de sus funciones.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de hipótesis específicas

Se plantean las hipótesis específicas descriptivas, primero se tiene la primera hipótesis.

- H1: La gestión institucional en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, es buena.
- H1: La gestión institucional en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, no es buena.

Los resultados en la tabla 20 indican que 63 % de encuestados están de acuerdo con la gestión institucional, con una tendencia a estar en total acuerdo, indicando que la gestión institucional es adecuada. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Para la segunda hipótesis, se plantea lo siguiente:

- H1: La satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, es buena.

- H1: La satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, no es buena.

Los resultados en la tabla 26 indica que 46,6% del total de encuestados indicó estar de acuerdo con la satisfacción laboral, con una tendencia a estar en total acuerdo, indicando que la gestión institucional es buena. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.2. Prueba de hipótesis general

Para la prueba de hipótesis general se obtuvieron los siguientes resultados:

Primero, se plantearon las siguientes hipótesis y mediante la prueba estadística de Rho de Spearman se pudo identificar la relación que existen entre la gestión institucional y la satisfacción laboral.

- H1: Existe relación entre gestión institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.
- H0: No existe relación entre gestión institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.

Tabla 27

Relación entre gestión institucional y satisfacción laboral

			Gestión Institucional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		208	208
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		208	208

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

Se observa en la tabla el valor de significancia es de 0,000 y al ser un valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción laboral.

El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,530, lo que indica que existe una correlación moderada entre las variables de estudio, directa y positiva, concluyendo que, al tener una buena gestión institucional, la satisfacción laboral será buena y viceversa.

5.3. Entrevista

Se realizó una entrevista a la Gte. Rina Vargas Uscamayta, quien pertenece a la Gerencia de Desarrollo Humano y Social, y tuvo algunas respuestas significativas.

Se le preguntó lo siguiente: ¿Cree que existe un clima laboral adecuado dentro de la municipalidad? ¿Por qué?

“Como en toda institución pública y privada el clima laboral siempre no va ser como queremos, óptimos porque las personas tenemos diferentes opiniones, formas de trabajar y desenvolvimiento, sin embargo, siempre preciso en el personal que los problemas que se susciten en el campo laboral, tienen que quedar en el campo laboral y no elevar a un plano personal, porque ahí ya nos estaríamos generándonos mayores problemas, entonces sí se puede resolver el problema laboral de pensamiento de forma de trabajo rápido, lento o como fuese, debe quedar en la municipalidad, en el área, división, jefatura o gerencia, sin elevar al plano personal”.

¿Cree que existe cooperación entre compañeros de trabajos y jefes? ¿Por qué?

“No todos, definitivamente en gestión pública vamos a trabajar con diferentes régimen y trabajadores, unos que tienen mayor permanencia y derechos adquiridos, entonces a ellos no se les puede exigir más de su horario o más carga laboral de lo que sienten dentro de sus

derechos, en cambio con el personal joven y CAS, ellos están más activos y predispuestos; y ahora yo estoy feliz de trabajar con jóvenes que están egresando de la universidad, porque ellos han desarrollado sus habilidades blandas, entonces es más fácil trabajar con ellos”.

¿Cree que existe lealtad por parte de los trabajadores hacia la municipalidad? ¿Por qué?

“Siendo sinceros no, pero si he visto personas, yo creo que la lealtad no se desarrolla en un aula universitario, sino la lealtad y ética son valores que se traen desde la casa, si he tenido la suerte de trabajar con excelentes personas, muy agradecidas, muy leales y sobre todo muy identificados con ellos mismos, porque dentro de habilidades blandas el estar en la proactividad de querer aprender y apoyar a los demás están esos valores”.

¿Cree que la entidad valora su trabajo? ¿Por qué?

“Sí, valoran al menos en la municipalidad de San Jerónimo, he tenido la suerte de que el alcalde haya resaltado en varias reuniones el trabajo vengo realizando y eso me hace muy feliz; no son medallas o documentos, pero es algo que me alegra mucho que resalte el trabajo que se ha hecho”.

¿Le brinda algún tipo de recompensas o algo para los motiven?

“No, porque los cargos que asumimos en gestión pública son de servir al pueblo, todos los funcionarios públicos debemos tener claro que tenemos ya establecido los pagos y exigir que se nos aumente un poco más los pagos es difícil”.

5.4. Discusión de resultados

Según los resultados del estudio, se determinó que existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral con valor de significancia de 0,000 y Rho de Spearman de 0,530, lo que indica que existe correlación moderada entre las variables de estudio, directa y positiva. Estos resultados también se encuentran en Huamán y Ramos (2015), quienes, en su

investigación sobre la gestión institucional y satisfacción en el personal de salud, encontraron que también existe relación entre las variables mencionadas. En cambio, para el presente estudio, en ambas variables se encontró un nivel alto. Por otro lado, también se encuentra una convergencia con los resultados de Zapata (2021), quien encontró relación entre las variables, pero su unidad de estudio fue el personal administrativo de la universidad de Lima, a lo cual la satisfacción laboral estaba afectada por que se encontraban en condiciones laborales poco dignas.

En otros estudios como Núñez (2018), Gómez y Villafuerte (2017), Quispe (2017), consideraron variables como desempeño laboral, clima laboral y compromiso laboral, respectivamente, encontrando en los tres casos, relación con la satisfacción laboral. De modo que nos indica, que no solo la gestión institucional puede ser una variable que se relacione con la satisfacción laboral, también existen otros aspectos que podrían evaluarse en una institución para poder determinar de qué depende la satisfacción en el personal administrativo de alguna entidad pública como privada.

Los resultados obtenidos en el estudio actual muestran una predominancia de percepciones positivas de la gestión institucional y la satisfacción laboral, con 63% de los encuestados quienes se encuentran de acuerdo con la gestión institucional y 46.6% con la satisfacción laboral. Estos resultados sugieren en general, la percepción del personal hacia estas áreas es favorable, coincidiendo con la hipótesis alterna que considera la gestión institucional y la satisfacción laboral como buena en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Además, los antecedentes locales, como los estudios de Gómez y Villafuerte (2017) y Quispe (2017), sugieren una tendencia hacia la percepción de un clima laboral de nivel medio y una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Como indica Litwin y Stringer (1998), que la percepción del trabajador obtenido de la organización es importante, porque de ella dependerá la opinión obtenida de la estructura organizacional, su autonomía, la recompensa, la cordialidad y el apoyo que pueda tener u ofrecer. Por tal motivo, la gestión institucional debe estar bien establecida dentro de la municipalidad para que, a partir de una estructura y normas, se pueda desempeñar una mejor forma de trabajo según su puesto, además que se establezca una buena relación entre las áreas laborales. Locke (1976), indica que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, mediada por la importancia, que para el tengan estas consecuencias. Existen casos que los trabajadores se quedan horas extras, pues la carga laboral es excesiva, lo cual, no se ve recompensado de alguna forma por parte de la municipalidad produciendo que el trabajador sienta una cierta insatisfacción con su puesto laboral.

También se menciona que, el nivel de satisfacción puede explicarse en función al género, nivel educativo y el tiempo de antigüedad en el puesto de trabajo, donde Clark (1996), menciona que las mujeres, se sienten más satisfechas en el entorno laboral, ya sea por el grado de responsabilidad con que realizan su trabajo. También, indica que las personas con mayor grado académico tendrán mayores beneficios como un buen salario, pues se sienten útiles para la entidad; por ello, están más satisfechos y según los resultados del estudio, la mayoría de los trabajadores tienen un grado académico universitario. En cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo, se indica que el personal con más años en la entidad se sentirá más satisfecho por el aumento en sus oportunidades y responsabilidades, es así que, los resultados del estudio demuestran que el personal, en la mayoría, tiene más de un año, e incluso más de 5 años, lo cual explica que exista una satisfacción laboral de nivel alto.

Por último, la entrevista con la Gerente de Desarrollo Humano y Social, Mgtr. Rina Vargas Uscamayta, ofrece importantes percepciones sobre el clima laboral en la Municipalidad de San Jerónimo. Sus respuestas reflejan la complejidad de gestionar un ambiente laboral óptimo en una entidad pública, reconociendo las diferencias individuales y las diversas formas de trabajo. También, destaca la importancia de resolver los problemas laborales en el ámbito laboral, evitando que se trasladen al ámbito personal. Este enfoque sugiere una comprensión pragmática de las dinámicas laborales y destaca la necesidad de separar los asuntos laborales de los personales para mantener un ambiente de trabajo más grato.

Asimismo, la percepción de la cooperación entre compañeros y jefes se aborda desde la perspectiva de la diversidad de regímenes laborales presentes en la entidad. Se reconoce la disposición y la energía de los trabajadores jóvenes y contratados bajo el régimen CAS. La entrevistada resalta la ventaja de trabajar con un personal joven recién egresado de la universidad, destacando sus habilidades blandas y su proactividad. Esta perspectiva complementa los hallazgos del cuestionario, que identificaron una alta proporción de acuerdo en la dimensión de cooperación.

CONCLUSIONES

PRIMERA

En relación al objetivo general, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción laboral, con un valor de significancia de 0,00. Además, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,530, lo que indica que la relación es directa y positiva. Esto significa que una mejor gestión institucional se relaciona con una mayor satisfacción laboral, y viceversa. Los hallazgos del estudio resaltan la importancia de una gestión institucional efectiva como pilar para el logro de una alta satisfacción laboral.

SEGUNDA

En relación al primer objetivo específico, se concluye que, en el análisis de la variable de gestión institucional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el personal administrativo y de servicios evidencia una percepción positiva. La mayoría de los participantes expresó su acuerdo con la gestión institucional por cómo se administra la institución.

TERCERA

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que, en cuanto a la variable de satisfacción laboral, se destaca una perspectiva general positiva entre los participantes. Un porcentaje significativo manifestó estar de acuerdo con la satisfacción laboral, indicando una percepción mayoritariamente favorable en relación con el entorno de trabajo y las condiciones laborales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Considerando la relación encontrada entre la gestión institucional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se recomienda implementar estrategias que fortalezcan y mejoren la gestión institucional. Esto incluiría que, la comunicación en la municipalidad sea más clara y asertiva donde haya una toma de decisiones inclusiva, creando un ambiente laboral positivo, donde todos se sientan valorados. También, es fundamental que se realice una evaluación de la gestión institucional por parte de la entidad gubernamental a cargo.

SEGUNDA

Se recomienda fortalecer las prácticas y políticas de gestión existentes y mejorar la gestión institucional. Esto puede incluir oportunidades de formación y desarrollo profesional para el personal administrativo y de servicios para mantenerlos actualizados en las mejores prácticas y procesos eficientes. También, se sugiere transparencia por parte de la municipalidad para ayudar a construir confianza y compromiso entre los trabajadores y los objetivos de la institución.

TERCERA

Se recomienda mantener un ambiente positivo, se puede implementar un programa que reconozca y premie el esfuerzo y dedicación de los empleados mejorando su satisfacción laboral. Además, es importante tener reuniones regulares para escuchar las opiniones y necesidades de cada persona, y así ajustar las políticas y prácticas de trabajo de acuerdo a ello. Asimismo, es necesario equilibrar la carga de trabajo con beneficios económicos para contribuir a mantener altos niveles de satisfacción laboral a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, G. (1992). Cuestionario descriptivo de la percepción del ambiente interno educativo: perfil del clima organizacional educativo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11 - 1,2 83-100.
- Apuy, A. L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital San Rafael de Alajuela*. Costa Rica: Tesis Universidad Estatal a Distancia.
- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela*. San Rafael.
- Arotoma, C. S. (2007). *Tesis de Grado y Metodología de Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad*. Huamanga: ISBN.
- Bergeron, J. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. San José, Costa Rica Gatean Morín. Costa Rica: IICAP.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Caballero, R. K. (2002). Satisfacción en el Trabajo y su Proyección en la Enseñanza. *Satisfacción en la Enseñanza*, 30.
- Calcina, C. M. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital Dos de Mayo*. Lima: Tesis Universidad Nacional de San Marcos.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. [Tesis de pregrado, Universidad

- Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Castro, G. M., & Espinoza, C. J. (2014). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud la Libertad*. Huancayo: Tesis Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chaing, M. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontífica de Comillas.
- Chávez, S. P., & Ríos, L. K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray*. Trujillo: Tesis Universidad Privada Anterior Orrego.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración Proceso Administrativo*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Hill Interamericana.
- Clark, A. (1996). *Job Satisfaction in Britain, British Journal of Industrial Relations*. British.
- Cordera, A., & Robenrieth, M. (1983). *Administración de Sistemas de Salud*. México: Cordera y Robenrieth.
- Davis, K. (1991). *El Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, P. M. (2010). *18 factores de valuación del clima laboral. Barranquilla: gestión humana*.
- Douglas, M. (1957). *El Lado Humano de las Organizaciones*. Colombia: Luz M. Rodríguez A.
- Du, G. B. (1988). *Tratado de Enfermería Práctica*. México: Interamericana.
- Fajardo, G. (1989). *Atención Médica, Teoría y Práctica Administrativa. Primera reimpresión*. México: Copilco.

- Falcón, A. F., & Vergara, L. A. (2015). *Clima Organizacional del Departamento de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima - Perú*. Lima - Perú.
- Falcón, A. F., & Vergara, L. E. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*. Lima: Tesis Universidad Privada Norbert.
- Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans. (2006). El clima laboral. *Unidad de conocimiento*(1), 1-8.
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales. (2019). Bienestar laboral. *Riesgos*, 2-36. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Galeno, L. (2010). *Tesis de Administración del Talento Humano*. Universidad de Santo Tomas. Bogota.
- Gomez, P., & Villafuerte, A. (2017). *Clima y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional UAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1405>
- Goncalvez, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Sociedad latinoamericana para la calidad. . SLC.
- Gonzales, A. (2014). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de las funciones de la fuerza naval del caribe – armada nacional*. Colombia: Huamani.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1967). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Huamán, G., & Ramos, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica*. Huancavelica: Tesis Universidad Nacional de Huancavelica.
- Huamán, V., & Solano, R. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la corporación Aceros Arequipa, durante el segundo semestre, Arequipa, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3707>
- Keith, D., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en las organizaciones, Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz ,Harold y Weihrich, Heinz. . (1990). *Administración México*. México: Hill Interamericana.
- Koontz, H., & Donnell, C. (1979). *Curso de Administración Moderna*. México: Mc Graw Hill.
- Likert, R. (1932). *A Technique for the measurement of attitudes*. New York: University Columbia.
- Litwin, . & Sytringer, . (1998). *Organizacional Climate. Documento de Harvard University Press*.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction”*, in *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology*. Chicago United States: Rand Mc Nally College.
- Marrier, T. A. (1993). *Manual para Administración de Enfermería*. México: Editorial Intermaericana.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia Bogotá*. Bogotá: IMOCC.

- Montero, C. W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral*. Colombia: Tesis Universidad Nacional a Distancia UNAD.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Núñez, E. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco - Angaraes - Huancavelica*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28374>
- Oca, C., & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5752>
- Placencia, G. (2013). La medición del clima laboral. EIDOS. *Clima Organizacional*, 30-35.
- Porter, L., & Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood. New York.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 1-27. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional*. Lima: Athamor.
- Quispe, E. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio Institucional UNSAAC. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/2903>

- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). *Organizacional Climate and Culture*. San Francisco: Jossey - Bass Inc.
- Robbins, S. (1999). *Satisfacción Laboral*. México: Prentice - Hall, Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Roberto Hernández Sampieri, Roberto Fernández Collado, & Pilar Baptista Lucio. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico organizacional*. México: Alfaomega.
- Sampieri, H. R. (1997). *Metodología de la Investigación*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Soane, P.; Williams, H. (2000). *Job Satisfaction, comparison earnings and gender*. Cordova: Labour.
- Stephen, P. Robbins & Timothy, A. Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Person Educación.
- Tafur, P. R. (1994). *Introducción a la Investigación Científica*. Lima: Mantaro.
- Terry, G., & Franklin, S. (1987). *Principios de Administración*. México: Compañía Editorial Continental.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de las empresas colombianas; Medellin Cincel*.
- Valderrama, M. S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vela, L. S. (2015). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo – Hospital Regional Hermilio Valdizan*. Huánuco: Tesis Universidad de Huánuco.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.

Zapata, C. (2021). *Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruanas de las Américas]. Repositorio Institucional UPA.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1477>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	Dimensiones	INDICADORES/ UNIDAD DE MEDIDA		METODOLOGÍA
<p>¿Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cómo es la gestión institucional en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral del personal</p>	<p>Analizar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS Describir como es la gestión institucional del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.</p> <p>Describir como es la satisfacción laboral del</p>	<p>Existe una relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.</p> <p>ESPECÍFICAS La gestión institucional en el personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, es buena.</p> <p>La satisfacción laboral del personal</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>GESTIÓN INSTITUCIONAL. - Litwin, y Stringer, (1998). - Considera que “la gestión institucional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.</p>	<p>✓ Estructura.</p>	<p>- Reglas. - Procedimientos - Trámites. - Normas</p>	<p>Total acuerdo De acuerdo Indeciso Desacuerdo Total desacuerdo</p>	<p>Tipo: Básico Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo y cualitativo Método: Deductivo Diseño: No experimental, de corte transversal Población: 452 personas Muestra: 208 trabajadores Técnica: Encuesta y entrevista Instrumento: Cuestionario. y guía de entrevista.</p>
				<p>✓ Responsabilidad</p>	<p>- Toma de decisiones - Supervisión. - Sentimiento de ser su propio jefe.</p>		
				<p>✓ Relaciones</p>	<p>- Gestión institucional grato. - Buenas relaciones sociales.</p>		
				<p>✓ Cooperación.</p>	<p>- Espíritu de ayuda de los directivos. - Ayuda mutua entre compañeros.</p>		
				<p>✓ Identidad</p>	<p>- Pertenencia</p>		

administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022?	personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022.	administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo 2022, es buena.			- Sensación de compartir objetivos personales	Total acuerdo De acuerdo Indeciso Desacuerdo Total desacuerdo
			✓ Conflicto		- Opiniones - Enfrentamiento - Solución a problemas	
			DEPENDIENTES	✓ Ambiente de trabajo	- Desarrollo - Condiciones - Materiales y equipos	
			Satisfacción laboral. - Para Robbins, (1999). la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.	✓ Relaciones interpersonales	- Relación entre compañeros - Relación con directivos - Comunicación	
				✓ Valoración de trabajo desarrollado	- Desarrollo de habilidades - Sensación de parte del equipo - Motivación - Reconocimiento	
				✓ Bienestar laboral	- Prestigio de la institución - Satisfacción con mi salario - Estabilidad laboral	
				✓ Condiciones laborales	- Promoción de actividades recreativas - Horario laboral - Reconocimiento de esfuerzo - Sueldo acorde a la carga laboral	

Anexo 02: Matriz de instrumentos de variables

Tema: GESTIÓN INSTITUCIONAL y la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2022

Variables	Dimensiones	Indicadores (Preguntas de la encuesta)	Técnica / Instrumento
V. Independiente Gestión Institucional. - Litwin, G. – Stringer, H. (1998). - Considera que “la gestión institucional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.	✓ Estructura	En la municipalidad las tareas y los puestos están claramente definidos.	Encuesta
		En la municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones	
		En la municipalidad existen muchos papeleos para hacer las cosas	
		La productividad se afectada por la falta de organización y planificación	
	✓ Responsabilidad.	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	
		Cumplo con las reglas y las normas establecidas por la municipalidad.	
		Cuando cometo un error intento resolverlo inmediatamente.	
	✓ Relaciones	Entre la gente de la municipalidad existe una atmósfera amistosa.	
		Las relaciones entre jefe y trabajador son agradables.	
		La municipalidad tiene un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	
	✓ Cooperación.	La municipalidad presiona continuamente mi rendimiento personal y grupal	
		Participo en las actividades que realiza la municipalidad	
		La gerencia piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	
	✓ Identidad	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la municipalidad.	
		Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	

		Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la municipalidad	
		En la municipalidad cada cual se preocupa por sus propios intereses	
	✓ Conflicto	En la municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	
		Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes	
		Lo más importante en la municipalidad, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	
V. Dependiente Satisfacción laboral. - Para Locke (1979), la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.	✓ Ambiente de trabajo	Los ambientes de la municipalidad facilitan mi desenvolvimiento laboral.	Encuesta
		La municipalidad me ofrece condiciones de trabajo seguras	
		La municipalidad cuenta con mobiliario y equipos técnicos que favorecen mi trabajo	
		Las condiciones ambientales de la municipalidad (iluminación, decoración, sonido, ventilación) son las adecuadas.	
		Los equipos y materiales de trabajo que me brinda la municipalidad son adecuados.	
	✓ Relaciones interpersonales	La relación con mis compañeros de trabajo es buena.	
		Existe disposición para realizar trabajos en grupo	
		La relación que se da entre directivos y trabajadores es transparente.	
		La comunicación en la municipalidad en general es buena.	
		Lo más importante de la institución son las personas.	
	✓ Valoración de trabajo desarrollado	La municipalidad me brinda las posibilidades de desarrollar mis capacidades.	
		Mis sugerencias son atendidas y valoradas	
		Me siento parte de un equipo de trabajo	
		La municipalidad me proporciona la oportunidad para desarrollarme laboralmente.	
		Estoy motivado para realizar mi trabajo	
		Las tareas que realizo son reconocidas por mis superiores.	
		La municipalidad me permite desarrollar con autonomía mi labor	

		El trabajo bien hecho es reconocido y valorado		
		En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.		
	✓ Bienestar laboral	El nombre y prestigio de la municipalidad en la que laboro son gratificantes para mí.		
		Son favorables los horarios de trabajo		
		Estoy satisfecho con mi salario		
		Tengo estabilidad laboral en el cargo en que me desempeño		
	✓ Condiciones laborales	La municipalidad promueve actividades recreativas para su personal		
		El horario de trabajo me resulta cómodo		
		Reconocen el esfuerzo si trabajo horas extras		
		El sueldo se encuentra acorde a las actividades que desempeño		
	V. Interviniente Personal administrativo y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Edad		Abierto
Sexo		Masculino / Femenino		
Tipo de trabajo		Nombrado / Contratado		
Condición laboral		Administrativo / De servicio		
Tiempo que lleva laborando en la entidad		0 a 6 meses / 7 a 12 meses / 1 a 2 años / 3 a 4 años / Más de 5 años		
Horario de trabajo		Jornada parcial / Jornada completa		
Grado académico		Secundaria completa / Superior Técnico incompleto / Superior Técnico completo / Superior Universitario / Maestría		
Régimen		CAS / 276 / 728 / 30057 / Pensionista		

Anexo 03: Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ENCUESTA

Buenos días, agradecemos su participación en la presente encuesta, la misma que fue elaborada con la finalidad de recabar datos e información para el desarrollo del trabajo de investigación de naturaleza académica denominado, **“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, CUSCO 2022”**, por lo que le solicitamos apoyarnos con la siguiente encuesta.

I. Datos generales

Edad	_____ años.				
Género	Femenino		Masculino		
Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	Otro	
Tipo de trabajo	Nombrado		Contratado		
Condición laboral	Funcionario	Administrativo		De servicio	
Tiempo que lleva laborando en la entidad	0 a 6 meses	7 a 12 meses	1 a 2 años	3 a 4 años	Más de 5 años
Horario de trabajo	Jornada parcial		Jornada completa		
Grado académico	Secundaria completa	Técnico incompleto	Técnico completo	Universitario	Maestro
Régimen	Cas	276	728	30057	Pensionista

II. Marque con una “X” el que considere:

Total desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Gestión institucional	1	2	3	4	5
Estructura						
1	En la municipalidad las tareas y los puestos están claramente definidos					
2	En la municipalidad se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
3	En la municipalidad existen muchos papeleos para hacer las cosas					

4	La productividad se afectada por la falta de organización y planificación					
Responsabilidad						
5	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado					
6	Cumplo con las reglas y las normas establecidas por la municipalidad					
7	Cuando cometo un error intento resolverlo inmediatamente					
Relaciones						
8	Entre la gente de la municipalidad existe una atmósfera amistosa					
9	Las relaciones entre jefe y trabajador son agradables					
10	La municipalidad tiene un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
Cooperación						
11	La municipalidad presiona continuamente mi rendimiento personal y grupal					
12	Participo en las actividades que realiza la municipalidad					
13	La gerencia piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien					
Identidad						
14	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la municipalidad					
15	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
16	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la municipalidad					
17	En la municipalidad cada cual se preocupa por sus propios intereses					
Conflicto						
18	En la municipalidad se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
19	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
20	Lo más importante en la municipalidad, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					

III.- Para evaluar la variable satisfacción laboral Marque con una “X” el que considere:

Total desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
Ambiente de trabajo						
1	Los ambientes de la municipalidad facilitan mi desenvolvimiento laboral					
2	La municipalidad me ofrece condiciones de trabajo seguras					
3	La municipalidad cuenta con mobiliario y equipos técnicos que favorecen mi trabajo					
4	Las condiciones ambientales de la municipalidad (iluminación, decoración, sonido, ventilación) son las adecuadas					
5	Los equipos y materiales de trabajo que me brinda la municipalidad son adecuados					
Relaciones interpersonales						
6	La relación con mis compañeros de trabajo es buena					
7	Existe disposición para realizar trabajos en grupo					
8	La relación que se da entre directivos y trabajadores es transparente					
9	La comunicación en la municipalidad en general es buena					
10	Lo más importante de la institución son las personas					
Valoración del trabajo desarrollado						
11	La municipalidad me brinda las posibilidades de desarrollar mis capacidades					
12	Mis sugerencias son atendidas y valoradas					
13	Me siento parte de un equipo de trabajo					
14	La municipalidad me proporciona la oportunidad para desarrollarme laboralmente					
15	Estoy motivado para realizar mi trabajo					
16	Las tareas que realizo son reconocidas por mis superiores					
17	La municipalidad me permite desarrollar con autonomía mi labor					
18	El trabajo bien hecho es reconocido y valorado					
19	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades					
Bienestar laboral						
20	El nombre y prestigio de la municipalidad en la que laboro son gratificantes para mí					
21	Son favorables los horarios de trabajo					
22	Estoy satisfecho con mi salario					
23	Tengo estabilidad laboral en el cargo en que me desempeño					
Condiciones laborales						

24	La municipalidad promueve actividades recreativas para su personal					
25	El horario de trabajo me resulta cómodo					
26	Reconocen el esfuerzo si trabajo horas extras					
27	El sueldo se encuentra acorde a las actividades que desempeño					

V.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, he leído y comprendido la información anterior y mis respuestas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines académicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

.....
Firma

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 04: Entrevista

GTE. RINA VARGAS USCAMAYTA
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
165 trabajadores en las 3 divisiones y proyectos

Entrevista semiestructurada de Gestión Institucional

1. ¿Se siente conforme con el organigrama de la Municipalidad? ¿Podría mejorar?

Si, dentro de la Gerencia de Desarrollo Humano y Social, si está bien distribuido el organigrama, en cuanto a sus competencias y asignaciones de carga laboral.

2. ¿La jerarquía organizacional está debidamente marcada? ¿Por qué?

Si, está debidamente marcada y en forma lineal.

3. ¿Cómo un seguimiento del cumplimiento de reglamentos en la organización?

Si, este es el plan de acción inmediata, se hace la exposición trimestral en la municipalidad.

4. ¿Cómo se llevan las actividades de acuerdo al manual de organización y funciones?

En este caso, cada división y área tienen bien establecidas sus funciones, que están dentro del manual y se cumple a nivel de trabajo en las áreas, divisiones y jefaturas.

5. ¿Se da a conocer el presupuesto asignado para el personal?

Si, porque ellos mismos son los que elaboran su plan anual y operativo, en la cual ponen las actividades que desarrollaran durante el año y mes, presupuestándolas para que se emitan a la gerencia de planificación y presupuesto.

6. ¿Tiene conocimientos óptimos sobre los procedimientos a realizar en las áreas de la institución?

Si, dentro de los 11 sistemas administrativos que existen en gestión pública, tenemos conocimiento para trabajar y dar el trámite correspondiente a cada carga laboral que se presenta.

7. ¿Cómo se realiza el seguimiento al cumplimiento del plan operativo?

Con el plan de acción inmediata que se enmarca en el plan anual y operativo.

8. ¿Cree que existe un clima laboral adecuado dentro de la municipalidad? ¿Por qué?

El clima laboral siempre no será como queremos, porque las personas tenemos diferentes opiniones, formas de trabajar y desenvolvimiento, pero siempre preciso en el personal que los problemas que surjan en el campo laboral deben quedarse en ese ámbito y no trasladarse al plano personal, porque si no, nos generamos mayores problemas. Por tanto, si se puede resolver el problema laboral de pensamiento de forma de trabajo rápido, lento o como fuese, debe quedar en la municipalidad, en el área, división, jefatura o gerencia, sin elevar al plano personal

9. ¿Cree que existe cooperación entre compañeros de trabajos y jefes? ¿Por qué?

En gestión pública trabajaremos con diferentes régimen y trabajadores, con mayor permanencia y derechos adquiridos, entonces no se les puede exigir más de su horario o más carga laboral de lo que sienten dentro de sus derechos, en cambio con los jóvenes y CAS, están más activos y predispuestos; y ahora feliz de trabajar con jóvenes que están egresando de la universidad, porque han desarrollado sus habilidades blandas, es más fácil trabajar con ellos.

10. ¿Cree que existe lealtad por parte de los trabajadores hacia la municipalidad? ¿Por qué?

Si he visto personas, creo que la lealtad no se desarrolla en un aula universitario, sino que la lealtad y ética son valores que se traen desde la casa, si he trabajado con excelentes personas, muy agradecidas, leales y sobre todo identificados con ellos, porque dentro de habilidades blandas el estar en la proactividad de querer aprender y apoyar a los demás están esos valores.

Entrevista semiestructurada de Satisfacción laboral

1. ¿Siente que la carga laboral que se le asigna es justo? ¿Por qué?

Si, yo creo que inclusive al menos como gerencias deberíamos tener mayor trabajo, no solo estar dirigiendo, gerenciando, planificando sino también estar involucrados nosotros mismos en cada área.

2. ¿Se siente bien con el trabajo que desempeña?

Si, muy feliz me encanta gestión pública.

3. ¿Conoce las metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo?

Si tengo el reto de trabajar gestión por resultados y eso trato de enseñar a todo el personal que me acompaña, que somos gestores, debemos administrar el dinero del Estado, y somos funcionarios que vienen de funcionales, de estar siempre activos y predispuestos hacia la población que a ellos nos debemos.

4. ¿Cree que es una persona importante para la entidad?

Yo creo que sí, porque doy el 100% de mi trabajo y trato de dar todo lo mejor, de dejar todo lo mejor en los espacios que me corresponden estar en gestión pública.

5. ¿Cree que la entidad valora su trabajo? ¿Por qué?

Sí, valoran en la municipalidad de San Jerónimo, he tenido la suerte de que el alcalde haya resaltado en varias reuniones el trabajo vengo realizando y eso me hace feliz; no son medallas o documentos, pero me alegra mucho que resalte el trabajo hecho.

6. ¿Cree que su trabajo le da la oportunidad de aplicar su conocimiento y experiencias?

Si, como docente universitaria he tenido muchos alumnos también que han venido a la municipalidad a querer seguir aprendiendo porque quedan cortas las horas en la universidad;

lo que yo veo y paso aquí en la municipalidad de San Jerónimo, lo aplico en las aulas universitarias.

7. ¿Le brinda algún tipo de recompensas o algo para los motivos?

No, porque los cargos que asumimos en gestión pública son de servir al pueblo, todos los funcionarios públicos tenemos que tener claro que tenemos ya establecido los pagos y exigir que se nos aumente un poco más los pagos es difícil.

8. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo físico es el adecuado para el desarrollo de las actividades? ¿Por qué?

Si, es muy importante, felizmente en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social tenemos el área de Cultura y Deporte, en el cual podemos aplicar temas de deporte, donde deberíamos estar involucrados los trabajadores también.

9. ¿Se encuentra de acuerdo con el horario asignado para el desarrollo de sus actividades?

Si, son las 8 horas establecidas por ley.

10. ¿La relación entre los trabajadores es el adecuado? ¿Por qué?

Bueno tratamos de llevar un ambiente laboral que este enmarcado dentro del respeto, donde los temas laborales no tienen que ir a un plano personal.

11. ¿La entidad le brinda un buen trato?

Si.

12. ¿Cree que su sueldo mensual se encuentra acorde a las actividades y al puesto que desempeña?

Si, dentro de la gerencia creo que San Jerónimo es una de las municipalidades que da buenas remuneraciones a nivel de Cusco.

Anexo 05: Evidencia fotográfica



Fotografía 1: Aplicación de entrevista



Fotografía 2: Aplicación de entrevista



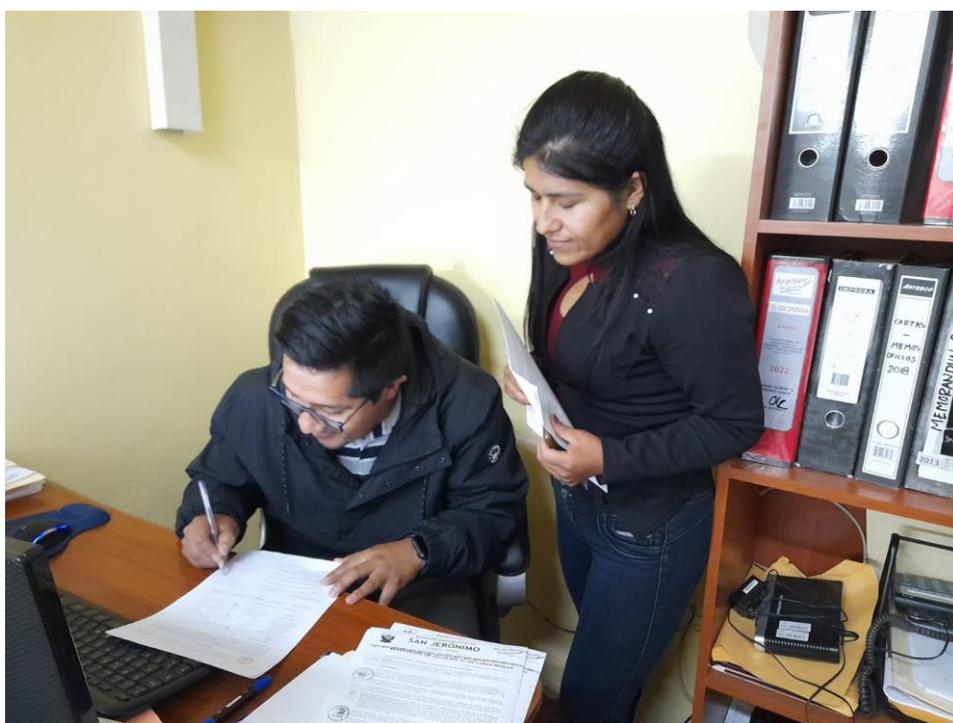
Fotografía 3: Llenado de encuesta por un trabajador del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



Fotografía 4: Llenado de encuesta por una trabajadora del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



Fotografía 5: Llenado de encuesta por un trabajador del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



Fotografía 6: Llenado de encuesta por un trabajador del área administrativa y de servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

