



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Proceso administrativo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho - 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Faustino Espinoza Valderrama

Asesora

Mg. Gleny Amelia Ching Campos

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
<i>Faustino Espinoza Valderrama</i>	<i>15698765</i>	<i>11 de marzo del 2024</i>
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
<i>Glenny Amelia Ching Campos</i>	<i>43560408</i>	<i>0000-0001-7152-9110</i>
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
<i>Santiago Ernesto Ramos Y Yovera</i>	<i>15697556</i>	<i>0000-0003-3674-0302</i>
<i>Felix Gil Caro Soto</i>	<i>32124959</i>	<i>0000-0002-0946-5395</i>
<i>Damaris Faviola Medina Palma</i>	<i>47463656</i>	<i>0000-0001-9398-2039</i>

PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, HUACHO - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

cgi.seriasa.se.test.levonline.com

Fuente de Internet

1%

2

Submitted to Tecsup

Trabajo del estudiante

1%

3

Submitted to Corporación Universitaria del Caribe

Trabajo del estudiante

1%

4

www.semanticscholar.org

Fuente de Internet

1%

5

www.pointcookelectrician.com.au

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upec.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to Unidades Tecnológicas de Santander

Trabajo del estudiante

<1%

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia que es lo que más amor en este mundo.

Faustino Espinoza Valderrama

AGRADECIMIENTO

Agradezco personalmente a mi asesora por su apoyo en todo momento y a mi familia por no soltarme y motivarme a continuar.

Faustino Espinoza Valderrama

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Definición de términos básicos	22
2.4 Bases filosóficas	23
2.5 Hipótesis de investigación	24
2.5.1 Hipótesis general	24
2.5.2 Hipótesis específicas	24
2.6 Operacionalización de las variables	24
CAPÍTULO III	26
METODOLOGÍA	26
3.1 Diseño metodológico	26
3.1.1 Tipo de Investigación	26
3.1.2 Nivel de Investigación	26

3.1.3 Diseño	26
3.1.4 Enfoque	27
3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	27
3.3 Técnicas de recolección de datos	27
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	27
3.5 Matriz de consistencia	27
CAPÍTULO IV	29
RESULTADOS	29
4.1 Análisis de resultados	29
4.2 Contrastación de hipótesis	30
CAPÍTULO V	33
DISCUSIÓN	33
5.1 Discusión de resultados	33
CAPÍTULO VI	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
6.1 Conclusiones	35
6.2 Recomendaciones	36
REFERENCIAS	37
7.2 Fuentes bibliográficas	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fiabilidad del proceso administrativo	29
Tabla 2 Fiabilidad de satisfacción laboral	29
Tabla 3 Correlación de proceso administrativo y satisfacción laboral	30
Tabla 4 Correlación de proceso administrativo y factores extrínsecos	31
Tabla 5 Correlación de proceso administrativo y los factores intrínsecos	32

RESUMEN

A nivel mundial se tiene una duda enorme que, si el trabajador se siente a gusto o no dentro de su trabajo, a esto se le denomina satisfacción laboral, pues bien, como sabemos no siempre se sienten cómodos los trabajadores dentro de su área de trabajo y realizando sus actividades diarias. El proceso administrativo es reconocido en todos sus ámbitos pues se usa para llevar a cabo ciertas actividades y también para encaminar una empresa o institución, pero muchas veces no sabemos aplicar de manera correcta dicho proceso para tener éxito, sobre todo considera súper importante y que se aplica en todo el proceso es el control que muchas veces lo olvidamos y al aplicarlo al momento final no resulta ser factible, se tiene como objetivo determinar la relación del proceso administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023, la metodología utilizada es de nivel correlacional, el diseño es no experimental y de corte transversal, la población está conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad de Huaura y la muestra por 18 trabajadores pertenecientes a la Oficina de Seguridad Ciudadana y policía municipal, se concluye que el proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

Palabras claves: proceso administrativo, satisfacción, trabajadores.

ABSTRACT

Worldwide there is a huge doubt that, if the worker feels comfortable or not within his job, this is called job satisfaction, well, as we know, the workers in his work area do not always feel comfortable inside. and doing their daily activities. The administrative process is recognized in all its scopes since it is used to carry out certain activities and also to run a company or institution, but many times we do not know how to apply this process correctly to be successful, above all it is considered super important and that it is applied throughout the process is the control that we often forget and when applying it at the final moment it is not feasible, the objective is to determine the relationship between the administrative process and the job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Huaura, Huacho - 2023, the methodology used is of a correlational level, the design is not experimental and cross-sectional, the population is made up of all the workers of the Municipality of Huaura and the sample is made up of 18 workers belonging to the Citizen Security Office and municipal police, It is concluded that the administrative process is significantly related to the job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Huaura, Huacho - 2023.

Keywords: administrative process, satisfaction, workers.

INTRODUCCIÓN

A nivel de Latinoamérica se vive una situación similar pues las empresas muchas veces no reconocen y no saben cómo hacer para que sus trabajadores se sientan motivados y cumplan con sus labores siendo eficientes. El proceso administrativo es reconocido en todos sus ámbitos pues se usa para llevar a cabo ciertas actividades y también para encaminar una empresa o institución, pero muchas veces no sabemos aplicar de manera correcta dicho proceso para tener éxito, sobre todo considera súper importante y que se aplica en todo el proceso es el control que muchas veces lo olvidamos y al aplicarlo al momento final no resulta ser factible.

Capítulo Uno: Introducción, donde se presenta principalmente la tesis, alcance de la investigación, propósito general y específico de esta investigación.

El Capítulo 2 Marco Teórico trata las teorías y conceptos del proceso administrativo y la satisfacción laboral, sustentando estudios, variables, características y teorías a estudiar científicamente.

Capítulo 3: Metodología, incluyendo el tipo, diseño, niveles y métodos de la encuesta, la población y muestra utilizada en la encuesta, y las técnicas y herramientas utilizadas para la obtención de datos sobre procesos administrativos y satisfacción laboral.

Capítulo 4: En Resultados, se dan tablas, gráficos para su interpretación y toma de decisiones.

Capítulo V: Discusión se discuten los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones, da a conocer todas las conclusiones extraídas y hace algunas recomendaciones sobre el proceso administrativo y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial se tiene una duda enorme que, si el trabajador se siente a gusto o no dentro de su trabajo, a esto se le denomina satisfacción laboral, pues bien, como sabemos no siempre se sienten cómodos los trabajadores dentro de su área de trabajo y realizando sus actividades diarias.

A nivel de Latinoamérica se vive una situación similar pues las empresas muchas veces no reconocen y no saben cómo hacer para que sus trabajadores se sientan motivados y cumplan con sus labores siendo eficientes.

El proceso administrativo es reconocido en todos sus ámbitos pues se usa para llevar a cabo ciertas actividades y también para encaminar una empresa o institución, pero muchas veces no sabemos aplicar de manera correcta dicho proceso para tener éxito, sobre todo considera súper importante y que se aplica en todo el proceso es el control que muchas veces lo olvidamos y al aplicarlo al momento final no resulta ser factible.

Centrándonos en la Oficina de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal, el proceso administrativo resulta ser importante y una tarea diaria ya que los policías municipales salen día a día a trabajar fuera de su oficina de trabajo, la planeación, organización, dirección y control resultan ser importantes ahora bien, desde el hecho de salir de sus oficinas ya se siente un tanto de estrés y miedo por su seguridad personal y es lo que se vive día a día por el trabajo, entonces viene aquí la gran

interrogante, como mantener satisfecho a mi personal, duda que se tiene porque cuando se tiene en frente a un policía municipal siempre se les nota molestos, el trato que brindan en su mayoría son frías y déspotas creando mala imagen de la oficina, se plantea la presente investigación con el fin de dar a conocer la importancia de las variables además de brindar información sobre la situación actual de sus trabajadores además de brindar recomendaciones que puedan ayudar de manera positiva a la Oficina de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023?

¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del proceso administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación del proceso administrativo y los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

Determinar la relación del proceso administrativo y los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación por su conveniencia

Este estudio es de gran valor social ya que es un tema interesante por su aporte y a través de este trabajo determinaremos la relación entre los procesos administrativos y la satisfacción laboral en el municipio de Huara, Provincia de Huacho – 2023, siendo considerado ambas variables como importantes y relevantes dentro de la gestión pública ya que hablamos de una entidad pública, la satisfacción laboral es importante porque de ello depende del rendimiento y productividad de cada uno de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.4.2 Justificación por su valor teórico

Esta investigación se justifica teóricamente en el siguiente autor para ambas variables:

Proceso Administrativo: Es un conjunto de fases (planificación, organización, dirección y control) cuyo propósito es lograr los objetivos de la empresa u organización de la forma más eficiente posible (Francisco, 2019).

Satisfacción laboral: Es un término que se refiere a cuán satisfecha está una persona con su trabajo. Hay muchos factores que afectan la satisfacción o insatisfacción de los empleados. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario. (Ortega, 2019).

1.4.3 Justificación por su relevancia practica

Esta investigación permitirá tener de conocimiento un excelente proceso administrativo enfocado a la satisfacción laboral de los trabajadores considerando que cuidar de la seguridad ciudadana puede llegar a ser un tanto estresante y también peligroso.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación Conceptual

Proceso Administrativo: Es un conjunto de fases (planificación, organización, dirección y control) cuyo propósito es lograr los objetivos de la empresa u organización de la forma más eficiente posible (Francisco, 2019).

Satisfacción laboral: Es un término que se refiere a cuán satisfecha está una persona con su trabajo. Hay muchos factores que afectan la satisfacción o insatisfacción de los empleados. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario. (Ortega, 2019).

1.5.2 Delimitación del Universo

Municipalidad Provincial de Huaura

1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico

Calle Colón N° 150 - Plaza de Armas Lima - Huaura - Huacho – Perú

1.5.4 Delimitación Temporal

En el año 2023, se llevará a cabo la investigación.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación está bien respaldada por la teoría y tenemos fácil acceso a la información, internet, libros, artículos, leyes, etc. También contamos con el apoyo y autorización de la Oficina de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Policía Municipal.

El personal tiene el tiempo necesario para cooperar con nuestra investigación, que se lleva a cabo de forma anónima para evitar malentendidos con la Oficina de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Policía de la Ciudad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Quiroga (2021) en su trabajo titulado “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en Cantera Rigot S.A. Guayaquil”, el objetivo de la investigación fue determinar la Incidencia de la de gestión, los métodos de investigación son cuantitativos y transversales. métodos en el nivel correspondiente. La población y muestra estuvo conformada por 20 gerentes, se llegó a las siguientes conclusiones: el índice de bienestar social y psicológico fue calificado en la mayoría de los ítems, el 45% de las personas piensa estar satisfecho, el 80% piensa que su trabajo están seguros, el 90 % se sienten felices en el trabajo y el 85 % cree que hay esperanza, por lo que pueden obtener una puntuación media del 75 % en este indicador.

Loor & Risco (2021) en su trabajo titulado “Incidencia de la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Tosagua 2020”, el objetivo de su estudio fue determinar la incidencia de la satisfacción laboral pública en la administración a los Servidores Públicos 2020. el Municipio de Niantosagua, cuyo método de investigación es inductivo y cuyo nivel de investigación es analítico, cuya

población consta de 80 servidores, Se extraen las siguientes conclusiones: De acuerdo a la modificación de la estructura orgánica funcional aplicada al GAD Tosagua, se puede conocer que esta entidad pública desarrolla sus funciones a través de procesos, ya sean de gestión, agregación o apoyo, de acuerdo al reglamento orgánico funcional de procesos. Además, esta encuesta encontró que cada dominio tiene un conjunto de afiliaciones y responsabilidades que se deben cumplir para lograr las metas y objetivos de cada departamento y agencia.

Cabezas (2015) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su Impacto en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en Babahoyo - Emsaba E.P. Saneamiento Ambiental Corporaciones Públicas Municipales”, el objetivo de su investigación fue evaluar los hechos previos, caracterizar la gestión administrativa titular de la administración e identificar las estrategias administrativas adoptadas por la gerencia para mejorar el clima laboral, sus métodos de investigación son de tipo bibliográfico y de campo, su población consta de 339 clientes, la muestra es calculada por su población total, se extraen las siguientes conclusiones: La administración no responde a las demandas de los empleados, afectando la calidad de servicio de la empresa, lo que constituye una gestión que actúa bajo una dirección con cierta tendencia al tradicionalismo, con un enfoque de liderazgo fiscal como mecanismo de productividad para el logro de sus objetivos, además , gestión, por tratarse de un puesto de libre circulación que no cumple con ciertos perfiles exigidos para el cargo, lo que lleva a la apreciación administrativa y legislativa del ambiente laboral.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Rojas (2023) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral entre los Trabajadores de la UGEL de Lima Metropolitana”, su objetivo de investigación fue comprender la relación entre GA y SL entre los trabajadores de la UGEL de Lima Metropolitana, su objetivo fue que el estudio sea descriptivo , el diseño del estudio sea correlativo y transversal, y a nivel cuantitativo su población estuvo constituida por 135 trabajadores y la muestra estuvo conformada por la población total, llevándose a las siguientes conclusiones: GA de los trabajadores de la UGEL de la zona metropolitana de Lima Existe una relación directa significativa entre y SL. Se concluyó que los niveles medios de GA de los trabajadores de la UGEL del área metropolitana de Lima fueron dominantes.

Zapata (2021) en su disertación titulada “Gestión Institucional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Metropolitana de Lima, 2021”, el objetivo de su investigación es desarrollar la gestión institucional y la satisfacción laboral de los empleados de la Universidad Nacional Metropolitana de Lima Licenciatura Gestión, 2021, su metodología de investigación es de nivel relevante, su diseño de estudio es no experimental y de corte transversal, su población consta de 65 trabajadores, y su muestra es de 45 trabajadores, llegó a la siguiente conclusión: Existe una correlación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana de Lima, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,336 y un nivel de error de 0,05. Nuevamente, el coeficiente de determinación es 0.113.

Machuca (2020) en su tesis titulada “*Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios en una empresa privada de Servicios Generales*”,

su objetivo de investigación es describir y Comparando la Satisfacción Laboral de Ejecutivos y Operadores de Empresas Privadas en el Sector de Servicios Generales en Lima, la metodología de investigación es de tipo básico, su diseño de investigación es descriptiva, su población está constituida aproximadamente por 5300 personas y utilizó una muestra compuesta por 163 operarios y 50 administrativos, llegó a la siguiente conclusión: Se concluyó que existían diferencias significativas en cuanto a las condiciones de trabajo, lo que significaba que las funciones eran diferentes, sobre todo en cuanto a una mayor comodidad para poder realizar las funciones especificadas.

Guzmán (2018) en su trabajo titulado “Administración y satisfacción laboral en las oficinas desconcentradas del proceso electoral - Alta Amazonía – ONPE 2016”, el objetivo de su investigación fue determinar la gestión y satisfacción laboral de las oficinas desconcentradas electorales en la alta Amazonía. relación entre Proceso – ONPE 2016, cuyo método de investigación es de nivel relevante, tipo de investigación es fundacional, método es cualitativo, diseño es no experimental, cuya población está conformada por 165 trabajadores, y la muestra es la población total, se llega a las siguientes conclusiones: en ODPE-Alto Amazonas 2016, la gestión se relacionó directa ($r = .285$) y significativamente ($p\text{-valor} = .000 < 0.01$) con la satisfacción laboral. La hipótesis propuesta fue validada y la relación mostró moderada.

Espiritu & Muñoz (2017) en su trabajo titulado "Administración y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro - Satipo, 2017", el objetivo de su investigación fue identificar la relación entre la satisfacción. Red de salud de Río Negro - Satipo, 2017, cuya metodología de

investigación es del tipo básica, cuyo diseño es correlacional, cuya población y muestra está conformada por 97 colaboradores, llega a las siguientes conclusiones: Se identifica la relación entre la gestión y la satisfacción en el año 2017, trabajando en la Microred de Salud de Río Negro - Satipo, los empleados calificaron la gestión como muy mala (60%) y la satisfacción laboral como media. (38%) y 2%. $r = -0,637$ y Z calculado de $4,4938 > 1,96$ demuestra una relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral.

Leiva (2018) en su tesis titulada “*Satisfacción Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del Distrito de La Victoria – 2017*”, su objetivo de investigación es determinación de la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos en los sectores públicos en la región de Victoria – 2017, su metodología de investigación es de tipo descriptiva, su diseño de investigación es no experimental, su población y muestra esta conformado por 45 empleados el cual llegó a la siguiente conclusión: De los principales factores de satisfacción laboral de los trabajadores. Recursos Humanos para Organismos Públicos de la Región Victoria es ejecución de tareas con un índice de aceptación o satisfacción del 47%.

2.2 Bases teóricas

V1: Proceso Administrativo

Definición:

“Un proceso de gestión es un conjunto de etapas (planificar, organizar, dirigir y controlar) cuyo fin es lograr los objetivos de la empresa u organización de la manera más eficiente” (Francisco, 2019).

El proceso de gestión es el proceso continuo e interrelacionado de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades encaminadas a hacerlas efectivas con los recursos disponibles en una organización. Este grupo de fases también se utiliza para resolver problemas de gestión, en sus fases encontramos planificar, organizar, dirigir y controlar. Todos los componentes son igualmente importantes y deben funcionar de manera definida y sistemática para lograr el objetivo.

Un proceso de gestión es un conjunto de pasos seguidos para resolver un problema de gestión. Para ejecutar correctamente el proceso, es necesario respetar las metas, estrategias y políticas de la empresa y establecer objetivos claros para que el proceso fluya (Impulsa, 2018). El proceso administrativo es muy complejo ya que todo va de la mano es decir cuando se tiene que hacer algo, siempre ira de la mano con otro proceso por eso es importante que dentro de todos los procesos que según nos enseñó Fayol con 4 importantes todos deben ir de la mano iniciando por la planeación y que la fase de control se da en cada uno de los procesos porque juega un papel importante tratando de evitar los errores en el proceso.

Características:

Dependiendo de la empresa que lo desarrolle, un proceso de gestión tiene diversas características y características, mencionamos las más comunes:

- Consta de cuatro etapas interrelacionadas, dichas etapas deben estar ligadas para obtener un buen resultado.

- Debe contener todos los objetivos a alcanzar a través de ella, los objetivos son importantes y deben estar encaminados siempre con estrategias que ayuden a lograr el objetivo que se tiene.
- Todos los trabajadores que estarán involucrados en el proceso deben ser informados, informar al personal que forma parte de este proceso administrativo es primordial para contar con todo su apoyo.
- Su objetivo es crear una hoja de ruta para maximizar la optimización de cada acción involucrada en el proceso administrativo.
- Cualquier empresa puede utilizarlo, independientemente de sus características.
- Se llevó a cabo dentro del plazo previamente estipulado. De esta manera, proporciona cierta flexibilidad para adaptarse al entorno.

Importancia:

Los procedimientos administrativos juegan un papel fundamental en la gestión de las empresas. Asume que la hoja de ruta debe seguirse dentro de un cierto período de tiempo que conlleva a lograr la meta que se tiene establecido a través de la gerencia. De igual manera, seguir todo el proceso conlleva a que la empresa alcance de manera eficiente la meta que se tiene propuesta, los recursos que se consumen se verán reducidos. De esta manera, todos los recursos que se han ahorrado se podrán utilizar en alguna otra actividad que beneficie a la organización.

La aplicación de este proceso de gestión permite el aprovechamiento de los recursos laborales y técnicos y materiales de propiedad de la empresa. El proceso que se tiene de gestión ayudará a controlar el recurso de una manera organizada y se podrá disponer de estos, pero de una manera eficiente.

Ventajas:

- Que la empresa tenga planes de futuro en cualquier momento, la visión que se tiene dentro de una empresa claramente refleja a donde se quiere llegar es por ello que se tienen planes y estrategias para poder encaminar la empresa de manera eficiente y productiva.
- Se especificará la actuación a realizar en cada caso posible, las sugerencias que se tiene son importante y que se debe seguir cuando se tiene que solucionar o aplicar en algún proceso.
- Definir claramente los objetivos a corto, mediano y/o largo plazo de la empresa, los objetivos organizacionales deben ser claro y precisos además de ser informados a cada una de las personas pertenecientes a la organización.
- Maximizar los recursos, se maximiza los recursos porque el proceso de control ayuda a que no se tengan mermas o pérdidas en los productos que se ofrece ya que con el control lo que se evita son las pérdidas.
- Evitar gastos innecesarios que no fueron considerados previamente, se hace un costeo previo y con el control cuando no se tiene pérdidas no se harán gastos innecesarios.

Dimensiones:

- **Planeación:** es la etapa número uno la cual es realizada y la formulan la alta dirección de cada organización donde se establecen las metas y los objetivos que se tienen que cumplir y también la estrategia o método a utilizazr (Etecé, 2022). La planificación no solo nos permite alcanzar nuestros objetivos y prepararnos para posibles contingencias futuras, sino que también proporciona a nuestros socios, accionistas, potenciales inversores y fuentes externas de financiación información muy útil, como las expectativas de negocio. (Ventas,

Costos, Utilidad y Flujo de Caja). En los procesos administrativos, planear o planear significa saber con anticipación qué hacer y qué dirección tomará para lograrlo de la manera más eficiente. La planificación se trata de crear un futuro ideal.

- **Organización:** Las organizaciones son sistemas que permiten un uso equilibrado de los recursos. Se trata de construir una relación entre el trabajo y las personas que tienen que hacerlo, ¿cómo se construye una relación? Una organización es un conjunto de reglas, posiciones y comportamientos que todas las personas de la empresa deben seguir. Su finalidad es coordinar todos los recursos, ya sean humanos, materiales o financieros. La relación que se establece entre los recursos humanos y financieros asignados por la empresa es fundamental para el logro de las metas identificadas durante la etapa de planificación. Esto depende de la fortaleza física y mental de cada empleado y de los recursos de que disponga la empresa. El propósito de esta organización es asignar objetivos a cada área de la empresa para que puedan ser alcanzados al mínimo costo y con la máxima satisfacción para cada empleado.
- **Dirección:** La fase de gestión incluye la ejecución de los planes asignados al equipo. Y depende de la influencia del jefe y su motivación, comunicación y supervisión del equipo para lograr los objetivos. En el proceso de implementación se necesita una imagen de gerente, capaz de mandar, tomar decisiones, orientar y asistir a los distintos departamentos laborales. En su implementación, busca dar los primeros pasos en las actividades asignadas a los grupos de trabajo para que continúen realizando estas actividades de manera regular y efectiva. En otras palabras, los recursos humanos son activos. Sus tareas incluyen la identificación de problemas, la coordinación de acciones

para aplicar soluciones y la buena comunicación necesaria para hacerlo todo. Debe hacer que sus empleados se sientan comprometidos con sus objetivos comerciales y parte de su empresa. Supervisa, apoya y se comunica con los empleados en todas las áreas de actividad corporativa. Respetar los canales de comunicación existentes. Los gerentes necesitan saber quiénes son sus empleados, cómo administran, motivan, modifican, recompensan, brindan oportunidades y promueven el crecimiento personal y la iniciativa. Sepa lo que debe considerar y actuar como líder.

- **Control:** El papel de la función de gestión es garantizar que la empresa esté bien encaminada hacia el éxito. Cada función se puede realizar estrictamente, pero esto no garantiza que la empresa esté en una trayectoria económica positiva. Las funciones y actividades de gestión deben asignarse a gerentes específicos y las partes interesadas no deben poder controlar sus propias actividades y deben aceptar la supervisión de sus superiores directos. El control es la función de buscar la mejora continua midiendo los resultados obtenidos en comparación con los resultados esperados (planificados), es decir, ¿cómo se hace?. Esta fase se considera la más importante pues es la que se debe aplicar en cada fase de proceso evitando así los errores, incluso si se tiene en alguna parte del proceso algún tipo de error lo que se busca es que este error sea subsanado antes de que se llegue al producto final y no sirva por ello es que es considerado una de las más importantes etapas del proceso.

V2: Satisfacción Laboral

Definición:

La satisfacción laboral es un término que se refiere a cuán satisfecha está una persona con su trabajo. Hay muchos factores que afectan la satisfacción o insatisfacción de los

empleados. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario. (Ortega, 2019). La satisfacción laboral es comprensible cuando los empleados se sienten motivados, felices y contentos con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando los empleados experimentan estabilidad laboral, crecimiento profesional y un equilibrio cómodo entre el trabajo y la vida personal.

La satisfacción laboral es el estado de autosatisfacción de una persona con su trabajo o entorno laboral. Esta percepción incluye las percepciones de los trabajadores sobre el área de trabajo y su propio desempeño, así como sus expectativas de carrera (Comscore, 2023).

La satisfacción laboral es una respuesta de emociones que experimenta el trabajador en la empresa en la que laboran. Esto puede variar entre los colaboradores, con percepciones de bueno o malo dependiendo de las condiciones internas que existan y la facilidad con la que uno pueda realizar la actividad (Gómez, 2022).

La satisfacción laboral se refiere a la sensación de bienestar y bienestar de una persona como resultado de su desempeño en el lugar de trabajo y su entorno. Es un determinante importante de la productividad y el buen funcionamiento de una empresa. Las actitudes de los empleados hacia sus jefes y compañeros, así como sus expectativas personales, son factores que inciden en la satisfacción laboral. Además, la satisfacción laboral es directamente proporcional a tu compromiso con la empresa y tu productividad. Las personas con alta satisfacción laboral muestran actitudes positivas sobre su trabajo.

Importancia:

La satisfacción de los empleados es importante para una organización. Los empleados sin exclusión alguna esperan un sólido crecimiento profesional y un equilibrio entre la vida personal y laboral que se tiene.

Si los empleados están satisfechos con la empresa y su trabajo, utilizarán sus esfuerzos para retribuir a la empresa. La importancia de la satisfacción laboral puede verse desde 2 puntos de vista. Desde la perspectiva de trabajadores y empleadores:

Para los trabajadores: Desde su punto de vista, significa buenos ingresos y un trabajo estable. Además, pueden encontrar un crecimiento profesional continuo, ganando premios y reconocimiento. El trabajador cuando se siente satisfecho se desempeña de la mejor manera dentro de su área de trabajo cumpliendo con sus actividades y buscando siempre una buena productividad.

Para los empleadores: Para los empleadores, este es un aspecto importante para aprovecharlos al máximo. Los empleados satisfechos siempre contribuyen más a la empresa, ayudan a controlar el agotamiento y ayudan a que la empresa crezca. La organización también tiene ciertas ventajas cuando se tiene a los trabajadores satisfechos porque genera mayor productividad generando ingresos mayores para la empresa.

Ventajas:

- **Mayor productividad.** Cuando los empleados disfrutan de su trabajo, es más probable que vayan más allá, lo que se reflejará en los niveles de productividad de la empresa, la productividad se refleja incrementada cuando el trabajador realiza sus actividades de manera feliz, contento y busca la manera de aplicar la creatividad para resolver problemas que tengan que ver con su trabajo buscando las mejoras siempre en favor de la organización donde se encuentra laborando.
- **Trabaja más fielmente.** Cuando los empleados disfrutan de su trabajo, desarrollan un mayor sentido de pertenencia. Esto significa una menor rotación de empleados y menores costos de capacitación para los nuevos empleados. La

fidelización de los trabajadores se da a través de las comodidades que se le brinda pues esto hace que se sientan cómodos y felices en su centro de trabajo en donde se encuentran laborando de manera eficiente y eficaz.

- **La satisfacción laboral genera seguridad social.** Al sentirse contento, el trabajador será una persona más feliz y una persona socialmente segura.

Los empleados satisfechos buscan ascender de rango dentro de la misma organización, por lo que hacen todo lo posible para tener éxito. El éxito personal que tienen los trabajadores se ve reflejado en su interés y buen trabajo dentro de la organización.

Factores:

- **Compensación y condiciones de trabajo:** Uno de los factores más importantes en la satisfacción laboral son los beneficios y la compensación. Trabajadores con altos salarios, incentivo, bonos, seguro médico y más está satisfecho con su trabajo. la compensación es importante para los trabajadores teniendo en cuenta que hay 2 tipos de compensaciones que pueden ser monetarias y no monetarias, el reconocimiento del trabajo de los empleados es importante para su satisfacción emocional y lógicamente la compensación monetaria también es importante porque ayuda económicamente al trabajador y a su familia.
- **Equilibrio entre el trabajo y la vida personal:** Todos quieren un gran lugar de trabajo donde puedan pasar tiempo con familiares y amigos. La satisfacción laboral de los trabajadores se atribuye a las buenas políticas de conciliación de la vida laboral y personal. Una excelente manera de lograr esto es a través del trabajo remoto. El equilibrio que brinde la organización a los trabajadores para poder estar bien en su vida laboral y también personal es importante porque un

trabajador que sienta que puede trabajar y a la vez disfrutar con su familia y sus amigos se sentirá muy a gusto en su centro de trabajo ya que no tiene que decidir entre la espada y la pared, sino que simplemente hará todo lo que tiene en mente propuesto sin culpa de fallarle a alguien.

- **Respeto y Reconocimiento:** Cualquier persona aprecia y se siente motivada si es tratada con respeto en el lugar de trabajo. Además, los empleados están más motivados si son recompensados por su arduo trabajo. El reconocimiento es importante para hacer sentir bien y satisfecho al empleado pues esto motiva al trabajador porque lo hace sentirse importante, reconocer y alimentar la motivación y ego de los trabajadores es básico pues así motivará también a los demás trabajadores para que quieran ganar dicho reconocimiento a la vez.
- **Seguridad laboral:** si un empleado confía en que la empresa lo mantendrá incluso si el mercado está turbulento, esto le dará confianza al empleado. Conservar y valorar a los trabajadores que pertenecen a una empresa y que luchan por mantener siempre a los empleados hace que estos se sientan bien y sobre todo seguros de que por mas complicado que se ponga el mundo laboral ellos estarán seguros en todo momento de que tendrán un trabajo seguro.
- **Desafío:** Las actividades laborales monótonas conducen a la insatisfacción de los empleados. Por lo tanto, la rotación de puestos, el enriquecimiento del trabajo, etc. también ayudan a mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Analizar a los trabajadores y ubicarlos en un lugar donde se sienten bien y tranquilos es satisfactorio para estos pues los ayuda a estar estables laboralmente.
- **Desarrollo profesional:** Los empleados siempre consideran el desarrollo profesional como la primera prioridad en la vida. Por lo tanto, les proporciona

nuevos puestos de trabajo y aumenta la satisfacción laboral. Saben que sus carreras mejorarán. Brindar capacitaciones a los trabajadores siempre es bueno ya que esto ayudan y conllevan a que los trabajadores crezcan profesionalmente sin excusa o sin descuidar su trabajo pues la misma organización es la que se encarga de brindarle dicho beneficio.

Dimensiones:

Frederick Herzberg; con el fin de explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo, propuso la teoría de los dos factores, que proponía que hay dos factores que guían el comportamiento de las personas.

- **Factores Intrínsecos:** Sobre todo, el factor higiénico es especialmente relevante para el entorno de trabajo. Porque sin estos en el ambiente de trabajo, provocará insatisfacción entre los trabajadores, lo que afectará su desempeño. en ellos tenemos:

Factor económico: Primero, los factores económicos tienen que ver con los salarios y beneficios que reciben los trabajadores. Esto significa que las estructuras salariales deben ser adecuadas y adecuadas en función de las tareas que realizan las personas. Una estructura salarial inadecuada puede conducir a la insatisfacción de los empleados.

Condición Laboral: En segundo lugar, las condiciones de trabajo se refieren a entornos de trabajo tales como instalaciones y equipos de trabajo seguros, limpios y sanitarios que deben mantenerse en buenas condiciones. Nuevamente, se requieren buenas condiciones de luz y temperatura. Los empleados estarán insatisfechos si no cumplen con estas condiciones. Las condiciones que se le brinde al trabajador es importante para la satisfacción pues si no tiene el cuidado necesario para brindar desde un lapicero hasta

una oficina debe ser lo mejor porque el trabajador se lo merece entonces partiendo de allí las condiciones óptimas conlleva a tener trabajadores satisfechos con buena productividad.

Seguridad Laboral: En tercer lugar, la seguridad en el empleo es toda la política de gestión de la empresa. Estos deben estar claramente definidos para que sean justos y adecuados. Lo que es más importante, deben incluir reglas laborales justas, estándares y procedimientos claramente definidos.

Beneficios: Finalmente, las empresas pueden beneficiar a los empleados a través de planes de servicios de salud, seguros de hogar y programas de asistencia al empleado. También puede proporcionar a los empleados beneficios materiales, como oficinas, baños y títulos de trabajo. Porque sin estos beneficios, las personas pueden expresar insatisfacción con sus trabajos.

- **Factores Extrínsecos:** Para que la completa satisfacción de los empleados se convierta en una realidad para la empresa, también se deben considerar los factores motivacionales. Estos aspectos dependen en cierta medida de los colaboradores en cuanto se relacionan con sus objetivos profesionales y cuestiones más subjetivas. Hay:

Trabajo Estimulante: Por supuesto, el trabajo de una persona debe ser importante e interesante para mejorar su desempeño y mantenerla motivada. Esto se puede lograr si las personas son capaces de expresarse en su trabajo y desarrollarse lo suficiente.

Autorrealización y logro: Por un lado, las personas sienten satisfacción laboral cuando se dan cuenta de que lo que están haciendo es importante y valioso. El trabajo crea una sensación de realización, por lo que las

personas deberían poder hacer cosas interesantes. Todo esto contribuye al crecimiento personal, lo que a su vez mejora el desempeño de todos y, a su vez, de la empresa.

Responsabilidad: Por supuesto, las personas se sienten mejor cuando se minimiza el control de supervisión porque, como empleados, pueden ser responsables de sus tareas. Esto aumenta la confianza en sí mismos de los empleados y por lo tanto su rendimiento es mayor.

Reconocimiento: Además, la satisfacción de los empleados depende en gran medida del reconocimiento de sus logros laborales. Porque le confirma a la gente que lo está haciendo bien y que importa.

2.3 Definición de términos básicos

Control:

Controlar es una parte del proceso el cual se encarga de garantizar a la organización que se va a tener éxito claro está que esto no ve temas económicos sino simplemente de materiales.

Dirección:

Es una parte del proceso donde se encarga de la acción de cada una de las propuesta, metas u objetivos.

Factores Extrínsecos:

Para que la completa satisfacción de los empleados se convierta en una realidad para la empresa, también se deben considerar los factores motivacionales.

Factores Intrínsecos:

Sobre todo, el factor higiénico es especialmente relevante para el entorno de trabajo. Porque sin estos en el ambiente de trabajo, provocará insatisfacción entre los trabajadores, lo que afectará su desempeño.

Organización:

Las organizaciones son sistemas que permiten un uso equilibrado de los recursos. Se trata de crear una relación entre el trabajo y las personas que deben realizarlo, es decir, ¿cómo?

Planeación:

Es la etapa número uno donde se encuentran los altos administrativos desarrollando objetivos a futuro el cual deben ser cumplidos por todo el equipo de trabajo. (Etecé, 2022).

Proceso Administrativo:

Un proceso de gestión es una serie de etapas (planificación, organización, dirección, control) encaminadas a alcanzar los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible (Francisco, 2019).

Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral es un término que se refiere a cuán satisfecha está una persona con su trabajo. Hay muchos factores que afectan la satisfacción o insatisfacción de los empleados. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario. (Ortega, 2019).

2.4 Bases filosóficas

La filosofía administrativa puede considerarse como una combinación de actitudes, creencias y conceptos individuales o grupales hacia la administración. No se puede administrar sin una filosofía de gestión y los gerentes no pueden operar en el vacío. En el trabajo administrativo de uno, hay un cierto sistema de pensamiento. Los gerentes necesitan pensar, tomar decisiones y actuar. Como resultado, los gerentes desarrollan patrones de estándares, medidas y pruebas.

Ignorar la filosofía de gestión es negar el carácter, las emociones y los valores asociados con el pensamiento de un gerente y los procesos humanos y físicos que influyen en el comportamiento gerencial.

La filosofía de muchas empresas es que los empleados felices se desempeñan mejor, son más creativos y están más satisfechos con su trabajo y entorno laboral.

Hay varios factores que definen la satisfacción laboral de un empleado. Si bien el salario es uno de los factores más importantes, para los trabajadores, otros conceptos influyen cada vez más en su definición de bienestar laboral. Estos conceptos se volvieron tan relevantes para un nuevo concepto corporativo conocido como satisfacción emocional.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

El proceso administrativo se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

El proceso administrativo se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
----------	-------------	-------------	-------	--------

V1: PROCESO ADMINISTRATIVO	Planeación	Planes Objetivos estrategias	1, 2, 3	Likert
	Organización	Identificación del trabajo Agrupación de actividades Toma de decisión	4, 5, 6	Likert
	Dirección	Liderazgo Motivación Equipo Comunicación	7, 8, 9, 10	Likert
	Control	Identifica errores Plantea correctivos Inspección	11, 12, 13	Likert

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: SATISFACCION LABORAL	Factores Intrínsecos	Logros Reconocimiento Posibilidad de desarrollo Trabaja propio Responsabilidad	1, 2, 3, 4, 5	Likert
	Factores Extrínsecos	Política Calidad de supervisión Salario Seguridad Condiciones laborales Posición social	6, 7, 8, 9, 10, 11	Likert

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

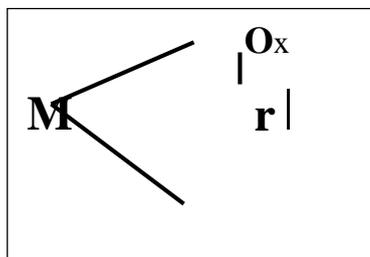
3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica debido a que se usarán teorías concretas.

3.1.2 Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel correlacional.



M = Muestra de los funcionarios.

Ox = Proceso Administrativo

Oy = Satisfacción Laboral

r = Relación entre ambas variables.

3.1.3 Diseño

La presente investigación es de diseño no experimental de tipo transversal porque no se manipularán las variables de proceso administrativo y satisfacción laboral.

3.1.4 Enfoque

La presente investigación es de enfoque cuantitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por todos trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.2.2 Muestra

La muestra está conformada por 18 trabajadores de la Oficina de Seguridad Ciudadana y policía municipal.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

La presente investigación utilizará la encuesta para recolectar los datos.

3.3.2 Descripción de Instrumentos

Mecanismos que utilizan los investigadores para recopilar y registrar información: formularios, pruebas, tests, escalas de opinión y listas de verificación. Método de guía técnica, puede haber diferentes técnicas para recopilar información, pero no varios métodos, no verificados. Esta encuesta utilizará un cuestionario para investigar estas dos variables.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Excel v.2010, SPSS v.2.00

3.5 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023? ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación del proceso administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar la relación del proceso administrativo y los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023. Determinar la relación del proceso administrativo y los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: El proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS: El proceso administrativo se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023. El proceso administrativo se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023</p>	<p>VARIABLE X Proceso Administrativo</p> <p>VARIABLE Y Satisfacción Laboral</p>	<p>X1= Planeación</p> <p>X2= Organización</p> <p>X3= Dirección</p> <p>X4= Control</p> <p>Y1= Factores Intrínsecos</p> <p>Y2= Factores Extrínsecos</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACION: correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION Básica</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>POBLACION: 2000 trabajadores</p> <p>MUESTRA: 18 trabajadores</p> <p>ESTADISTICO DE PRUEBA: Spss</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario 13 preguntas para medir la variable X 11 Preguntas para medir la variable Y</p>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1 Fiabilidad del proceso administrativo

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	18	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	18	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	13

Tabla 2 Fiabilidad de satisfacción laboral

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	18	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	18	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.666	11

4.2 Contrastación de hipótesis

HIPOTESIS GENERAL

H_a: El proceso administrativo si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

H_o: El proceso administrativo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

Tabla 3

Correlación de proceso administrativo y satisfacción laboral

		Docencia_universitaria (Binned)	Evaluacion (Binned)
Spearman's rho	Docencia_universitaria (Binned)	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.284**
		N	112
Evaluacion (Binned)		Correlation Coefficient	.284**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	.112

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

La prueba de hipótesis general tiene un nivel de significancia de 0.002 lo cual indica que se acepta la hipótesis alternativa, además se tiene una correlación de 0,284 lo cual indica que se tiene una correlación positiva y baja.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H_a: El proceso administrativo si se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

H₀: El proceso administrativo no se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

Tabla 4
Correlación de proceso administrativo y factores extrínsecos

			Dimension_I nstitucional (Binned)	Evaluacion (Binned)
Spearman's rho	Dimension_Institucio nal (Binned)	Correlation Coefficient	1.000	.153
		Sig. (2-tailed)	.	.106
		N	112	112
	Evaluacion (Binned)	Correlation Coefficient	.153	1.000
		Sig. (2-tailed)	.106	.
		N	112	112

La prueba de hipótesis general tiene un nivel de significancia de 0.106 lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, además se tiene una correlación de 0,153 lo cual indica que se tiene una correlación positiva y baja.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H_a: El proceso administrativo si se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

H_o: El proceso administrativo no se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023

Tabla 5
Correlación de proceso administrativo y los factores intrínsecos

Correlations			Dimension_Social (Binned)	Evaluacion (Binned)
Spearman's rho	Dimension_Social (Binned)	Correlation Coefficient	1.000	.202*
		Sig. (2-tailed)	.	.033
		N	112	112
	Evaluacion (Binned)	Correlation Coefficient	.202*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.033	.
		N	112	112

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

La prueba de hipótesis general tiene un nivel de significancia de 0.033 lo cual indica que se acepta la hipótesis alternativa, además se tiene una correlación de 0,202 lo cual indica que se tiene una correlación positiva y baja.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados muestran que el proceso administrativo se relaciona con la satisfacción laboral de manera positiva y baja lo cual quiere decir que se acepta la hipótesis alternativa el proceso administrativo si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2023.

Dichos resultados tienen concordancia con los siguientes autores Llor & Risco (2021) en su tesis titulada *“incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno autónomo descentralizado municipal Tosagua periodo 2020”*, llegó a la siguiente conclusión: Según la modificación de la estructura orgánica funcional, aplicable al GAD Tosagua, se puede conocer que, de acuerdo al reglamento orgánico funcional de procesos, esta entidad pública desarrolla sus funciones a través de procesos, ya sean estos procesos de gestión, de agregación o de apoyo. Adicionalmente, también se encontró en esta encuesta que cada dominio tiene un conjunto de afiliaciones y responsabilidades que se deben cumplir para lograr las metas y objetivos de cada departamento y agencia, además también tiene semejanza con Rojas (2023) en su tesis titulada *“Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana”*, llegó a la siguiente conclusión: Se concluyó que existe una relación directa significativa entre GA y SL de los trabajadores de UGEL en Lima

metropolitana. Se concluyó que el nivel medio de GA fue dominante entre los trabajadores de la UGEL del área metropolitana de Lima

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que el proceso administrativo se relaciona de manera positiva y baja con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Seguridad Ciudadana y policía municipal, lo cual indica que el nivel de satisfacción que se tiene por parte de los trabajadores es bajo reflejándose en su trabajo que realiza día a día.

Se concluye que los equipos de trabajo encaminados por el jefe de la oficina no se sienten motivados por este para realizar sus labores diarias creando en ellos molestias e incomodidades.

Se concluye que los trabajadores en su mayoría no se sienten satisfechos al 100% ya que consideran que no reconocen su gran labor diarias además de sentir que no pueden crecer profesionalmente porque no se les brinda capacitaciones de especialización.

Se concluye que el trabajo que cumplen los policías municipales es riesgoso, pero sienten que no tienen el apoyo y seguridad por parte de sus jefes para su bienestar ya que muchas veces no se tiene buena comunicación y coordinación con serenazgo.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda al alcalde municipal que pueda evaluar la situación de los trabajadores en base a cada oficina que se tiene dentro de esta tratando de saber las falencias de cada oficina para que se creen estrategias con el fin de mejorar en todos los ámbitos de atención y cumplimiento de labores.

Se concluye que el jefe de la oficina de Seguridad Ciudadana y policía municipal debe motivar a sus trabajadores guiándolos siempre a ser grande profesionales éticos que luchen día a día por salvaguardar el bienestar y seguridad de los ciudadanos huachanos.

Se recomienda al jefe de la oficina a brindar capacitaciones que especialicen a los trabajadores de la oficina en el área que se desempeñan dando la oportunidad a cada uno de ellos de crecer profesionalmente sin descuidar su trabajo y sin descuidar su economía.

Se recomienda al jefe de la oficina buscar siempre las mejoras logísticas para sus trabajadores, brindarles implementos de trabajo de calidad para que estos salgan a las calles sintiéndose seguros en todo momento ya que como todos tiene una familia por quien velar.

REFERENCIAS

7.2 Fuentes bibliográficas

Cabezas, H. (2015). *gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de Saneamiento ambiental de Babahoyo - Emsaba E.P. Posgrado*. Universidad Tecnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.

Comscore. (19 de 03 de 2023). *Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad?* Obtenido de <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>

Espiritu, Y., & Muñoz, F. (2017). *Gestión Administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro - Satipo, 2017. Pregrado*. Universidad Peruana Los Andes, Satipo, Perú.

Etecé, E. e. (02 de 02 de 2022). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Francisco, J. (01 de 04 de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Gómez, D. (26 de 10 de 2022). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>

Guzmán, R. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016. Posgrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Impulsa, C. (2018). *¿Qué es un proceso administrativo?* Obtenido de <https://impulsapopular.com/finanzas/que-es-un-proceso-administrativo-2/>

Leiva, N. (2018). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del Distrito de La Victoria - 2017. Pregrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Loor, J., & Risco, J. (2021). *incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno autónomo descentralizado municipal Tosagua periodo 2020. Pregrado*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Calceta, Ecuador.

- Machuca, R. (2020). Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios en una empresa privada de Servicios Generales. *Pregrado*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Ortega, C. (2019). *Satisfacción en el trabajo: Qué es y cómo impulsarla*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>
- Quiroga, R. (2021). la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot S.A. de la Ciudad de Guayaquil. *Posgrado*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Rojas, D. (2023). Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana. *Pregrado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Zapata, C. (2021). Gestión Institucional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021. *Pregrado*. Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

ANEXOS



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO



ENCUESTA SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Buenos días, El propósito de esta encuesta es obtener su opinión sobre los procesos administrativos y la satisfacción laboral, por lo que le agradeceríamos que responda con mucha sinceridad a las preguntas que se le formulan, sus respuestas se mantendrán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa su idea, solo hay una opción, marque claramente la opción seleccionada con una "X"

1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

PROCESO ADMINISTRATIVO				
I. Planeación. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación		
		1	2	3
1.	¿Considera usted que los planes que encamina su jefe son los adecuados para sus labores?			
2.	¿Considera usted que los objetivos que encamina su jefe son los adecuados para sus labores?			
3.	¿Considera usted que las estrategias que aplica su jefe son los adecuados para sus labores?			
II. Organización. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación		
		1	2	3
4.	¿Considera usted que el MOF esa de acorde a sus funciones laborales que cumple?			
5.	¿Considera usted que las actividades que le encomiendan dentro de su trabajo son las correcta para el logro de los objetivos institucionales?			
6.	¿Considera usted que es libre de tomar decisiones para solucionar problemas inesperados?			
III. Dirección. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Clasificación		

		1	2	3
7.	¿Considera usted que el jefe encamina bien al equipo de trabajo?			
8.	¿Considera usted que se siente motivado para realizar sus labores?			
9.	¿Considera usted que el trabajo en equipo es primordial para combatir la inseguridad ciudadana?			
10.	¿Considera usted que la comunicación interna encamina a los objetivos y metas como oficina?			
IV. Control (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación		
		1	2	3
11.	¿Durante el logro de metas diarias, usted identifica con facilidad los errores que hay?			
12.	¿Cuándo se comete errores el jefe aplica planes correctivos?			
13.	¿El jefe esta constantemente inspeccionando el trabajo para evitar errores?			
SATISFACCIÓN LABORAL				
V. Factores Intrínsecos. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación		
		1	2	3
14.	¿Considera usted que felicitan sus logros dentro de su oficina?			
15.	¿Cuándo usted realiza una labor importante hacen un reconocimiento por ello?			
16.	¿Considera usted que dentro de la Oficina tiene posibilidades de desarrollo profesional?			
17.	¿Considera que solo es importante su trabajo propio antes que de los demás?			
18.	¿Considera usted que sus compañeros son responsables con sus actuares y sus labores?			
VI. Factores Extrínsecos. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación		
		1	2	3
19.	¿Le gusta la política que se maneja dentro de la Municipalidad Provincial de Huaura?			
20.	¿Considera que el control interno que se tiene en la Municipalidad es adecuado?			
21.	¿Usted está contento con su salario?			
22.	¿Considera usted que se siente seguro al realizar su trabajo?			
23.	¿Considera usted que las condiciones labores que le ofrecen son buenas?			
24.	¿Considera usted que al pertenecer a la oficina de seguridad ciudadana le ofrece buena posición social?			

Muchas gracias por su participación

Mg. GLENNY AMELIA CHING CAMPOS
ASESOR

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
PRESIDENTE

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
SECRETARIO

Mg. DAMARIS FAVIOLA MEDINA PALMA
VOCAL