UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ROJAS MORON, ROSITA KATHERINE

PUCALLPA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las. 12:30 horas, del día. 10 de. octubre de 2024, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona ..... Presidente
Dr. Jackie Frank Chang Saldaña ..... Secretario
Mg. Olmado Pizango Iseiga ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Don(ña) Rosita Katherine Rojas Moron

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023".

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

Sin Observaciones:

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de dieciseis (16)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda ---

(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13:20 horas del 10 de Octubre del 2024

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0523-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023"

Autor(es)	:	**ROJAS MORON, ROSITA KATHERINE**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA.**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 01/10/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, ROSITA KATHERINE ROJAS MORON

Autor de la tesis titulada : GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION LABORAL EN EL AREA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): LINCOLN FRITZ, CACHAY REYES

Escuela de Posgrado

Maestría: GESTION PUBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 10 / 2024

Email: katherine.rojasmoron@gmail.com Firma:

Teléfono: 922188174 DNI: 74071459

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por la bendición de darme salud y sabiduría.

Dedico esta tesis a mis papás María Morón y Fabian Rojas que día a día me acompañan, apoyan e impulsan a ser mejor persona y profesional, a mi hermano que es mi ejemplo a seguir, a mi hermanita por siempre iluminar mis días, y a mi novio por apoyarme inmensurablemente.

Rosita.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un especial agradecimiento y enviar un cordial saludo a las autoridades de nuestra universidad por ofrecer servicios de calidad en los estudios superiores.

Agradezco profundamente a todos los profesores que compartieron su experiencia, contribuyendo a una formación sólida que nos permitirá aportar al desarrollo de nuestra región y de nuestro país.

Mi gratitud también se dirige a los profesionales que participaron en nuestra muestra de estudio, por su colaboración en la elaboración de los cuestionarios. Su apoyo fue esencial para el desarrollo exitoso de esta tesis.

Finalmente, deseo expresar mi sincero agradecimiento al Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, mi supervisor de tesis, por su valioso y significativo aporte. Sin su orientación, el informe final de la tesis no hubiera sido posible.

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023, fue una investigación básica, nivel no experimental, diseño descriptivo correlacional de corte transversal, su muestra fue de 100 unidades muestrales. Los resultados el 74% del total de encuestados, precisaron que la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad fue moderado y media respectivamente; en la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.894 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación muy alta y la aceptación de la hipótesis general de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación significativa entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

Palabras claves: *gestión por procesos, satisfacción laboral y beneficios económicos.*

ABSTRACT

The thesis aimed to determine the relationship between process management and job satisfaction in the Infrastructure and Works Management of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2023. It was a basic research study, non-experimental in level, with a descriptive correlational cross-sectional design, and its sample consisted of 100 units. The results showed that 74% of the total respondents indicated that process management and job satisfaction in the municipality were moderate and average, respectively. In the hypothesis test, a Rho of 0.894 and a Sig. (two-tailed) of 0.000 were obtained, indicating a very high correlation and the acceptance of the general hypothesis of this study. Therefore, it is concluded that there is indeed a significant relationship between process management and job satisfaction in the infrastructure and works department of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2023.

Keywords: process management, job satisfaction, economic benefits.

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos se ha convertido en un enfoque fundamental para mejorar la eficiencia y la eficacia en la administración pública, incluyendo las municipalidades en Perú. Este modelo de gestión se centra en la optimización de las actividades y recursos mediante la estandarización y control de procesos, lo cual resulta esencial para garantizar que las operaciones se realicen de manera coherente y alineada con los objetivos estratégicos. En el contexto de las municipalidades, donde la prestación de servicios a la comunidad es clave, la implementación de una gestión por procesos bien estructurada puede marcar la diferencia en la calidad del servicio ofrecido y, en consecuencia, en la satisfacción laboral de los empleados que forman parte de estas instituciones.

La satisfacción laboral es un factor crítico en el desempeño de los empleados, ya que influye directamente en su motivación, productividad y compromiso con la organización. En el área de infraestructura y obras de las municipalidades, donde los trabajadores se enfrentan a desafíos constantes relacionados con la planificación, ejecución y supervisión de proyectos, mantener altos niveles de satisfacción laboral es fundamental para asegurar la continuidad y éxito de las operaciones. La satisfacción laboral no solo afecta el bienestar individual de los empleados, sino que también repercute en la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad.

En este contexto, la relación entre la variable: “Gestión por Procesos” y la variable: “Satisfacción laboral” en las áreas de infraestructura y obras de las municipalidades peruanas se convierte en un tema de investigación relevante. Comprender cómo la implementación de una gestión por procesos puede influir en

la percepción y satisfacción de los empleados permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que fortalezcan tanto la eficiencia operativa como el bienestar del personal. Además, esta relación es crucial para garantizar que las municipalidades cumplan con sus objetivos de servicio público de manera efectiva y sostenible.

Además, este estudio ha sido elaborado conforme a las normas APA para la redacción de citas y referencias, cumpliendo también con los lineamientos establecidos por el reglamento de la escuela de posgrado de nuestra reconocida universidad.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I. 1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema. 1
1.2. Formulación del problema. 3
1.2.1. Problema general. 3
1.2.2. Problemas específicos. 4
1.3. Objetivo General y objetivos específicos. 4
1.3.1. Objetivo general. 4
1.3.2. Objetivos específicos. 4
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis. 5
1.4.1. Hipótesis general. 5
1.4.2. Hipótesis específicas. 5
1.5. Variables. 6
1.5.1. Variables 1 Gestión por procesos 6
1.5.2. Variables 2 Satisfacción laboral 6
1.5.3. Operacionalización de variables. 7
1.6. Justificación e importancia. 7
1.6.1. Justificación Teórica 7
1.6.2. Justificación Metodológica 8
1.6.3. Justificación Practica 8
1.6.4. Importancia 8
1.7. Viabilidad. 9
1.8. Limitaciones 9
CAPÍTULO II. 10
MARCO TEÓRICO 10
2.1. Antecedentes. 10
2.1.1. Antecedentes internacionales. 10

2.1.2. Antecedentes nacionales. 12
2.1.3. Antecedentes locales. 16
2.2. Bases teóricas. 16
2.2.1. Bases teóricas de la variable 1. 16
2.2.2. Bases teóricas de la variable 2. 19
2.3. Definiciones conceptuales. 20
2.4. Bases epistémicos. 21
CAPÍTULO III. 23
MARCO METODOLÓGICO 23
3.1. Tipo de investigación, realizado en base a un referente bibliográfico. 23
3.2. Diseño y esquema de la investigación. 23
3.3. Población y muestra. Presentarlo en cuadros, indicando el tipo de muestreo empleado. 24
3.3.1. Población 24
3.3.2. Muestra y muestreo 24
3.4. Instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento, la escala que se usa, en general describir todas las propuestas. 24
3.4.1. Instrumentos de recolección 24
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. 25
3.5.1. Técnica de recojo 25
3.5.2. Procesamiento y presentación de datos 25
CAPÍTULO IV. 26
RESULTADOS 26
4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva. 26
4.2. Prueba de normalidad de la investigación. 31
4.3. Prueba de hipótesis. 31
CAPÍTULO V. 34
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 34
CONCLUSIONES 37
SUGERENCIAS 39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 41

INDICE DE LAS TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 7

Tabla 2. Resultados descriptivos con respecto al objetivo general. 26

Tabla 3. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1. 27

Tabla 4. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2. 28

Tabla 5. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3. 29

Tabla 6. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 4. 30

Tabla 7. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. 31

Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis general. 31

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1. 32

Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2. 32

Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3. 33

Tabla 12. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 4. 33

INDICE DE LAS FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 23

Figura 2. Gráfico de barras con respecto al objetivo general. 26

Figura 3. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1. 27

Figura 4. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2. 28

Figura 5. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3. 29

Figura 6. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 4. 30

INDICE DE LOS ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio. 47

Anexo 2. Cuestionarios para medir las variables de estudio. 48

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

Como el mundo cambia cada día, actualmente las entidades se mejoran continuamente, lo que supone un reto para cualquier empresa, ya sea pública o privada, ya que necesita innovar para competir con otras empresas. La clave para asegurar el éxito de una empresa en el mercado es enfocarse en los recursos humanos mientras se mejoran sus procesos operativos (Saenz Coronel, 2023, p. 1).

En la antigüedad, el diseño estructural de las empresas no se desarrolló con referencia a los nuevos enfoques de la teoría organizacional. Actualmente se están proponiendo nuevos conceptos sobre lo que realmente queremos definir sobre las estructuras organizacionales y cómo se pueden estructurar las organizaciones como procesos apropiados y sistemáticos en los que se puedan ejecutar y utilizar un modelo de gestión como la “Gestión por Procesos (GPM)” (Aroni Villavicencio, 2021).

Así mismo, Flores Cabezas (2021) y Saenz Coronel (2023) afirman que, es difícil implementar un enfoque por procesos en las instituciones públicas porque la gente es reacia al cambio, y la razón principal por la que esto sucede es que no hay líderes en las instituciones públicas. Además, el alto nivel de burocracia dificulta la modelización de procesos y la falta de un proceso claro y definido.

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a cambios masivos y deben adaptarse e innovar rápidamente a medida que el mundo evoluciona. El

desarrollo de la industria está influenciado por factores como el progreso tecnológico, el comportamiento del mercado y la estabilidad política local. La clave del éxito de la organización siempre ha sido el “factor humano” y la “mejora continua de los procesos” en el trabajo. Al mismo tiempo, también hay que recordar que todos los miembros de la organización deben participar en la gestión de procesos, empezando por los responsables de la toma de decisiones en el nivel directivo más alto y luego centrándose en los socios comerciales. En nuestro país, esta situación también afecta directamente al sector público, donde la Gestión por Procesos ocupa el tercer pilar fundamental de la Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Juarez Vásquez, 2022, p.1).

A nivel global, la gestión por procesos se considera aún compleja, a nivel nacional aunque en los últimos años las municipalidades han experimentado reformas, todavía están lejos de los objetivos y metas, mejorar el confort social de las personas y el crecimiento general. Este defecto ha llamado plenamente la atención de la ciudadanía, y también se ha cuestionado la gestión por procesos en los gobiernos locales (Chuicas, 2017, como se citó en Argandoña Nolasco, 2020, p. 1).

Por otra parte, Espinoza Ticse y Fabián Guerra (2022) afirman que, la satisfacción laboral es particularmente “relevante” y “trascendental”, por lo que es muy importante desarrollar en los empleados un alto grado de satisfacción ya que es el principal factor que influye en la actitud de estos hacia su trabajo. Su entorno influye en el comportamiento de los empleados, afectando o mejorando así su desempeño, por tanto, es necesario comprender las

dimensiones necesarias para alcanzar una satisfacción laboral óptima y desarrollar las estrategias necesarias para fortalecer las condiciones laborales y la calidad de vida de los funcionarios públicos, tanto en el aspecto psicológicos como en el aspecto físico (p. 15).

A nivel nacional, una encuesta realizada por Pimentel Vargas (2018) en 2014, demostró que el cincuenta y dos (52%) de los trabajadores sentían que no eran valorados en su lugar de trabajo y que el ambiente laboral era inadecuado. Asimismo, el 45% de los empleados que participaron en la encuesta afirmaron que el factor que influye en la satisfacción laboral está relacionado con el "clima laboral". Como resultado, tan solo el siete por ciento (7%) está satisfecho con su trabajo (pp. 1–2).

De acuerdo a las diversas sobre las variables de estudio, el investigador se vio en la necesidad de realizar esta investigación formulándose el problema general sobre la relación entre la variable: "Gestión por procesos" y su relación con la variable "Satisfacción Laboral" en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera la planificación de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023?

- ¿De qué manera la ejecución de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023?

- ¿De qué manera la evaluación de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023?

- ¿De qué manera la realización de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar la relación entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Indicar la relación entre la planificación de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Indicar la relación que existe entre la ejecución de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Indicar la relación entre la evaluación de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Demostrar la relación que existe entre la realización de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

- Existe una relación significativa entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación entre la dimensión Planificación y la variable Satisfacción Laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Existe una relación entre la dimensión Ejecución y la variable Satisfacción Laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Existe una relación entre la dimensión Evaluación y la variable Satisfacción Laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Existe una relación significativa entre la realización de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

1.5. Variables.

1.5.1. Variables 1 Gestión por procesos

- Definición conceptual

Tiene su enfoque en mejorar la misión de la empresa, y lograrla con altas expectativas de las partes interesadas que superen el trabajo realizado por la organización, en lugar de centrarse en garantizar que cada organización tenga múltiples jerarquías organizativas y se enfoquen sus respectivas funciones (Aroni Villavicencio, 2021).

- Definición operacional

Se define mediante las dimensiones planificación, ejecución, evaluación y realización.

1.5.2. Variables 2 Satisfacción laboral

- Definición conceptual

Se refiere al sentido de dicha motivación relacionada al área de trabajo y/o las funciones que desempeña, influenciada por varios factores que pueden aumentar o disminuir la satisfacción laboral (Espinoza Ticse y Fabián Guerra, 2022, p. 52).

- Definición operacional

Se define mediante las dimensiones significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, beneficios económicos.

1.5.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1. *Operacionalización de las variables.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
V1: Gestión por procesos	D1: Planificación	-Planificar las actividades del área de infraestructura. -Realizar el mapeo de procesos del área de Infraestructura.	De tipo ordinal: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3	Adecuado Moderado Inadecuado
	D2: Ejecución	-Crear los cuestionarios para las encuestas programadas. -Desarrollar acciones para la realización de las actividades programadas indicadores, -Tomar tiempos de las actividades.	Casi nunca: 2 Nunca: 1	
	D3: Evaluación	-Ayudar a monitorear la ejecución de las actividades planificadas. -Evaluación del cumplimiento de resultados según lo programado.		
	D4: Realización	-Pensar en las posibles causas de los problemas. -Proponer soluciones correctivas identificando las brechas en la Gerencia de Infraestructura y Obras. -Adoptar las medidas de mejora para los procesos operativos de la Gerencia de Infraestructura y Obras.		
V2: Satisfacción laboral	D1: Significación en la tarea	-Trabajo justo y adecuado. -Tarea valiosa e importante. -Pasión por el trabajo.	De tipo ordinal: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Alta Media Baja
	D2: Condiciones de trabajo	-Distribución física del ambiente. -Incomodidad con el horario de trabajo.		
	D3: Reconocimiento personal y social	-Aburrimiento por el trabajo compartido. -Limitación de trabajo. -Tareas mal percibidas.		
	D4: Beneficios económicos	-Insatisfacción del salario. -Pagos por tiempo extras.		

1.6. Justificación e importancia.

1.6.1. Justificación Teórica

Se justificó en lo teórico, porque esta investigación enriquecerá el conjunto de estudios que acerca de la gestión por procesos y satisfacción laboral de los trabajadores municipales, así como también brindará información sobre ellas.

1.6.2. Justificación Metodológica

En lo metodológico, porque los caminos que se siguieron en este estudio, como la recolección, el procesamiento de datos recolectados y los instrumentos de recolección de estos, serán un aporte y la vez un antecedente para próximos estudios a realizarse.

1.6.3. Justificación Practica

En lo práctico, porque permitió con los resultados que se obtendrán en este estudio, decidir de manera oportuna a la solución y la problemática de la gestión por procesos y satisfacción laboral de los trabajadores municipales.

1.6.4. Importancia

La gestión por procesos es fundamental en el área de infraestructura y obras de las municipalidades, ya que permite una administración más eficiente y ordenada de los recursos, asegurando que cada etapa de los proyectos esté claramente definida y alineada con los objetivos institucionales. Esto no solo mejora la calidad de los resultados, sino que también influye positivamente en la satisfacción laboral de los empleados, al proporcionarles un entorno de trabajo estructurado y predecible, donde sus roles y responsabilidades están claramente delineados. Además, una buena gestión por procesos fomenta la comunicación y la colaboración entre los equipos, lo que contribuye a un ambiente laboral más armonioso y productivo. Así, se crea un ciclo virtuoso donde la mejora continua de los procesos refuerza

el compromiso y la motivación del personal, lo que a su vez se refleja en la calidad y la eficacia de las obras ejecutadas.

1.7. Viabilidad.

Este estudio tuvo viabilidad, ya que cada unidad de la muestra se ubica en la sede de estudio, e incluso que el investigador cuenta con los recursos propios para cubrir los gatos durante todo el periodo de duración de la investigación.

1.8. Limitaciones.

La no participación de algunas unidades muestrales del estudio, por diversos motivos. También, algunos percances que nos prohíba estar con la muestra de estudio, es decir que nos impediría el acercamiento a las unidades muestrales y, en consecuencia, retrasará el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Martínez Caballero, Adrian González-González, Aleida González-González y Cazanave Macías. (2020), en su investigación desarrollada en cinco municipios públicos de la Habana, Cuba, elaboraron un diseño que integraría la “gestión de procesos” y el “diseño arquitectónico”. Los investigadores consideraron una muestra probabilística conformada por 49 trabajadores de cada entidad, a quienes les aplicaron los instrumentos (cuestionarios) válidos y confiables según la “prueba de Alfa de Cronbach”. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de pvalor= 0.031 y un r= 0.801. Lograron reducir los tiempos de viaje entre oficinas y aumentaron la satisfacción del cliente en más del 30%. Con el procedimiento implementado, los tiempos de: “permanencia en el sistema”, “tiempo medio de espera de los clientes externos”, “tiempo de las operaciones de recepción y despacho en el cuarto de archivos”, se redujeron en más del 40%, optimizando la capacidad de almacenamiento.

Vargas Vega, Vizzuett Balderas, Amador Montiel, Becerra Córdova y Villegas González (2018), en su investigación desarrollada en una empresa privada en la ciudad de Puebla de Zaragoza, México, determinaron la influencia de la variable satisfacción laboral sobre la productividad. Los investigadores consideraron una muestra no

probabilística por conveniencia conformada por 50 trabajadores, a quienes les aplicaron instrumentos analizados basados en los cuestionarios “S10/12” y “S21/26” de Josep Meliá y José Peiró. Demostraron que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, y el factor salarial es un aspecto que influye negativamente.

Salazar Cueva (2018), en su investigación desarrollada en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017, identificaron la influencia de la variable: satisfacción laboral sobre el compromiso organizacional. El investigador consideró una muestra aleatoria simple probabilística conformada por 229 trabajadores, a quienes les aplicaron el cuestionario “S20/23” de Josep Meliá y José Peiró. Aplicaron la prueba de ji-cuadrado, procesaron los datos con la herramienta DYANE v.4. Determinaron que el nivel de satisfacción laboral de los empleados fue de 70,96%, y el nivel de compromiso organizacional fue de 69,91%. Afirmaron que existe una relación significativa entre las dos variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional, los empleados bancarios que están satisfechos con su trabajo tienden a ser leales a la empresa.

López Correa (2018), en su investigación desarrollada en el Ministerio de Minería, Chile, elaboró un plan de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos de servicios y procesos. Concluyó que la optimización promedio del tiempo operativo fue del 48% y la optimización de los riesgos operativos fue del 75%. A

cada trabajador se le delegan procesos, riesgos y productos para que el Ministerio de Minería de Chile proceda con la toma de decisiones.

Gutiérrez Santana (2016), en su investigación desarrollada en la una clínica de la ciudad de Ambato, Ecuador, implementó un sistema de gestión por procesos acerca de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente. La investigadora consideró una muestra aleatoria conformada por 11 trabajadores y 71 pacientes, a quienes les aplicaron cuestionarios y fichas de observación. Tras el análisis, concluyeron que los clientes tienen nivel de satisfacción bajo, lo cual se relaciona con la falta de innovación de servicios. Recomendaron aplicar la gestión por procesos en el modelo administrativo pues permitirá mejorar la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los clientes.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Saenz Coronel (2023) en su investigación desarrollada en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque, Perú, determinó que existe una relación entre las variables “gestión por procesos” y “satisfacción laboral”. La investigadora consideró una muestra por conveniencia conformada por 20 empleados, a quienes les aplicaron los instrumentos (cuestionarios) válidos y confiables según la “prueba de Alfa de Cronbach”, procesaron los datos con las herramientas Excel y SPSS. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de 0.675 y una significancia bilateral de 0.01 menor de 0.05, afirmando que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Prieto Julian (2022) en su investigación desarrollada en una empresa comercializadora de combustibles en la ciudad de Trujillo, Perú, determinó la influencia de la gestión por procesos sobre el desempeño laboral de los trabajadores. El investigador consideró una muestra no probabilística conformada por 79 trabajadores, a quienes les aplicaron los instrumentos (cuestionarios) válidos y confiables según la “prueba de Alfa de Cronbach”, con escala ordinal de Likert. Concluyó que existe una relación directa y significativa entre la variable “Gestión por procesos” y la variable “Desempeño laboral”.

Juarez Vásquez (2022) en su trabajo de investigación desarrollada en la Unidad de Logística de una municipalidad distrital de Chiclayo, Perú, determinó que existe una relación entre las variables “gestión por procesos” y “satisfacción laboral”. La investigadora consideró una muestra no probabilística conformada por 13 trabajadores, a quienes les aplicaron dos cuestionarios con validez de tres expertos. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de 0.644 y una significancia de 0.013. Los resultados sobre la implementación de la Gestión por Procesos muestran un nivel de satisfacción del 23.1%, y un nivel de insatisfacción del 76.9% de los trabajadores. Obtuvo un nivel de satisfacción laboral del 23.08%, y un nivel de insatisfacción laboral del 76.92%.

Chipana Inti (2022) en su investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial del Callao, Perú, elaboró un modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad de la oficina de Asesoría. La

investigadora consideró muestra no probabilística por conveniencia conformada por 10 trabajadores, a quienes les aplicaron un cuestionario con escala de Likert, procesó los datos con las herramientas Bizagi y Excel. Tras el análisis, concluyó que el modelo aumentó la productividad al 72.8%; la eficiencia al 81.4%; y la eficacia al 81.4%.

Espinoza Ticse y Fabián Guerra (2022) en su investigación desarrollada en el Gobierno Regional de Junín, Perú, analizaron la variable: “clima organizacional” y “satisfacción laboral” con un enfoque cuantitativo. Los investigadores consideraron una muestra probabilística conformada por 236 trabajadores, a quienes les aplicaron dos cuestionarios validados y confiables. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de 0.472 y una significancia menor de 0.01. Los resultados demostraron que un 57.20% de los trabajadores perciben un nivel promedio del clima organizacional y un 53.39% perciben un nivel regular de satisfacción laboral. Esta investigación permitirá comprender que, para lograr la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad es importante generar un ambiente laboral agradable.

Argandoña Nolasco (2020) en su investigación desarrollada en la “Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo”, departamento de San Martín, Perú, determinó la existencia de una relación entre la variable “Gestión por procesos” y “desempeño laboral”. La investigadora consideró una muestra no probabilística conformada por 31 servidores, a quienes les aplicaron cuestionarios con escala ordinal de Likert. Aplicó

la prueba de Rho de Spearman y obtuvo un coeficiente de 0.386 y una significancia bilateral de 0.032. Se concluyó que existe una correlación positiva entre las variables de estudio.

Soria Ramírez y Reyes Silva (2017) en su investigación desarrollada en el "área de bienestar de la Marina de Guerra del Perú" en el año 2014, determinaron la relación que existe entre la variable "satisfacción laboral" y "Gestión Institucional". Los investigadores consideraron una muestra no probabilística conformada por 39 miembros institucionales, a quienes les aplicaron entrevistas y cuestionarios validados según la prueba de Alfa de Cronbach. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de 0.690 y una significancia de 0.01 (bilateral). Tras el análisis, concluyeron que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

Valenzuela Alvarado (2017) en su investigación desarrollada en el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) de Lima, Perú, determinó la existencia de una relación entre la variable "Gestión por Procesos" y "Clima social laboral". El investigador consideró una muestra no probabilística conformada por 150 participantes, a quienes les aplicó dos cuestionarios validados y confiables según la prueba de Alfa de Cronbach, con escala nominal de Likert. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de 0.502 y una significancia menor de 0.01. Tras el análisis, concluyeron que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

Delgado Seclén y Calsina Miramira (2019) en su investigación desarrollada en el área Agri-Food de una empresa alimentaria que trabaja con entidades públicas y privadas, determinó el impacto de un modelo de “Gestión por procesos” en el desempeño en el área Agri-Food. Aplicaron la prueba de bondad de ajuste Chi-cuadrado, y obtuvieron un pvalor es menor a 0.01. Concluyeron que con la planificación de los servicios se puede reducir el número de quejas.

2.1.3. Antecedentes locales.

Miranda Ruiz, Araujo Berrospi y Cisneros Quiñonez (2021) en su investigación desarrollada en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, determinó la relación existente entre la variable “Comunicación organizacional” y la variable “Satisfacción laboral”. Aplicaron la prueba de Rho de Spearman y obtuvieron un coeficiente de 0.556 y una significancia menor de 0.01. Concluyeron que existe una relación positiva significativa entre las variables de estudio.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1.

2.2.1.1. Definición de gestión por procesos.

La Gestión por Procesos tiene su enfoque en mejorar la misión de la empresa, y lograrla con altas expectativas de las partes interesadas que superen el trabajo realizado por la organización, en lugar de centrarse en garantizar que cada

organización tenga múltiples jerarquías organizativas y se enfoquen sus respectivas funciones (Aroni Villavicencio, 2021).

Imbaquingo (2013, como se citó en Delgado Seclén y Calsina Miramira, 2019), señaló que esta variable actúa como una mejora de todas las actividades y procedimientos, aportando un valor agregado a cada actividad de principio a fin, lo que al final tiene un impacto en la satisfacción del consumidor.

Rojas Moya (2010, como se citó en Gutiérrez Santana, 2016), definió que, “la gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos” (p. 36). Esta herramienta y la administración funcional coexisten asignando dueños a los procesos clave, permitiendo una gestión transversal, creando valor para los usuarios y buscando así su satisfacción. Establece prioridades, identifica qué procesos deben mejorarse o rediseñarse, y proporciona contexto para los programas de lanzamiento y mantenimiento para lograr los objetivos.

Chipana Inti (2022) definió que, “La gestión por procesos o también llamado enfoque de procesos busca que las organizaciones puedan estructurar con una mayor adaptabilidad al entorno cambiante, flexibilidad y mayor orientación para el cumplimiento” (p. 31).

2.2.1.3. Dimensiones de gestión por procesos.

Saenz Coronel (2023), en su estudio citó las siguientes dimensiones:

- Dimensión 1 Planificación

Gonzales y Rodríguez (citado por Saenz Coronel, 2023), sostienen al respecto de esta dimensión 1 que, “planificar, es establecer lo que se desea realizar y de qué forma se piensa lograr” (p. 18).

- Dimensión 2: Ejecución

Rodríguez (2018, como se citó en Saenz Coronel, 2023), sostiene al respecto de esta dimensión 2 que, “el realizar es el momento en donde se ejecuta alguna actividad/tarea” (p. 18).

- Dimensión 3 Evaluación

De acuerdo a Arquello, Llumiguamom, Galvinez & Torres (2020, como se citó en Saenz Coronel, 2023), sostienen al respecto de esta dimensión 3 que, “es el proceso de estimación del rendimiento de las funciones delegadas el cual se califica utilizando criterios adecuados” (p. 18).

- Dimensión 4 Realización

Según Arquello, Llumiguamom, Galvinez & Torres (2020, como se citó en Saenz Coronel, 2023) sostienen que, “es donde se efectúan acciones para solucionar los problemas ocurridos en el proceso anterior y ver posibles alternativas de solución” (p. 18).

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2.

2.2.2.1. Definición de la satisfacción laboral.

Varios investigadores han formulado distintas definiciones respecto a la variable: Satisfacción Laboral.

Espinoza Ticse y Fabián Guerra (2022) sostienen que, se refiere al sentido de dicha motivación relacionada al área de trabajo y/o las funciones que desempeña, influenciada por varios factores que pueden aumentar o disminuir la satisfacción laboral.

Muchinsky (1994, citado por Vargas Vega et al., 2018), sostiene que se refiere a la respuesta emocional del trabajador ante algún aspecto de su trabajo, siendo el grado en que el trabajador obtiene “placer” al realizar sus labores.

Robins (2009, citado por Salazar Cueva, 2018), afirma que es como la formación de un sentimiento positivo acerca del trabajo de una persona, sentimiento que se genera de la apreciación propia de sus cualidades. Un trabajador con un nivel alto de satisfacción laboral tiene “sentimientos positivo”, mientras que un trabajador insatisfecho tiene “sentimientos negativos”.

2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Saenz Coronel (2023), en su estudio citó las siguientes dimensiones:

- Dimensión 1 Significación en la tarea

Jalagat (2017, como se citó en Saenz Coronel, 2023), respecto de esta dimensión 1 afirma que, se refiere a la manera en que se realiza una tarea, ya sea voluntaria, obligatoria o habitual.

- Dimensión 2 Condiciones de trabajo

Jalagat (2017, como se citó en Saenz Coronel, 2023), respecto de esta dimensión 2 señala que, estas condiciones cubren varias cuestiones, incluidas las “horas de trabajo”, la “remuneración”, la “distribución física”, etc., y los empleados puedan realizar su trabajo de manera “eficiente” o “deficiente” (p. 19).

- Dimensión 3 Reconocimiento personal y social

Jalagat (2017, como se citó en Saenz Coronel, 2023), respecto de esta dimensión 3 afirman que, consiste en dar reconocimiento personal del “desempeño laboral” de un empleado valorando sus méritos o dando un reconocimiento económico (p. 19).

- Dimensión 4 Beneficios económicos

Jalagat (2017, como se citó en Saenz Coronel, 2023), respecto de esta dimensión 4 lo definen como, la “remuneración” que recibe el trabajador por el trabajo realizado, el cual se valoriza en función del cargo que ocupa en la empresa (p. 19).

2.3. Definiciones conceptuales.

-Gestión

“Se refiere a la acción y consecuencia de gestionar algo (Pérez Porto, 2021).

-Procesos

"Es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado" (Westreicher, 2020).

-Satisfacción

"Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse" (Pérez Porto y Gardey, 2021).

-Laboral

"Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada" (Fingermann, 2009).

-Obras

"Quiere decir trabajo; cosa hecha o producida por un individuo o varios" (Portal Concepto Definición, 2023).

-Municipalidad

"Es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población" (Pérez Porto y Merino, 2023).

2.4. Bases epistémicos.

La gestión por procesos se fundamenta en un enfoque sistémico, donde las organizaciones son vistas como un conjunto de procesos interrelacionados que buscan la mejora continua y la eficiencia operativa. Esta perspectiva se apoya en las teorías de la administración científica de Frederick Taylor, que abogan por la optimización de tareas y la eliminación de desperdicios, así como en la teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy, que considera a las organizaciones como sistemas abiertos donde cada proceso contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Este enfoque también integra principios

del ciclo de mejora continua de Deming, lo que permite un control y análisis constante de los procesos para garantizar la calidad y la competitividad en el mercado.

La satisfacción laboral se basa en la teoría de las necesidades humanas de Abraham Maslow y en la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg. Maslow sugiere que la satisfacción en el trabajo se logra cuando se satisfacen las necesidades básicas y superiores del individuo, desde las fisiológicas hasta la autorrealización. Por otro lado, Herzberg postula que existen factores motivadores intrínsecos, como el reconocimiento y la realización personal, que generan satisfacción, mientras que la ausencia de factores higiénicos, como las condiciones laborales, pueden llevar a la insatisfacción. Estos marcos teóricos proporcionan una comprensión de cómo los diferentes factores dentro del entorno laboral contribuyen a la percepción del bienestar y la satisfacción de los empleados.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

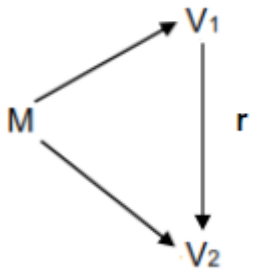
3.1. Tipo de investigación, realizado en base a un referente bibliográfico.

La investigación fue una de tipo básica, es aquella investigación que aporta a sistematizar el conocimiento científico estudiando la relación entre algunas variables y teniendo en cuenta la realidad relevante (Ñaupas Paitán et al., 2018; Prieto Julian, 2022).

3.2. Diseño y esquema de la investigación.

El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional de corte trasversal. Las investigaciones de tipo correlacional buscan explicar la “relación” entre las “variables de estudio” (Ñaupas Paitán et al., 2018; Prieto Julian, 2022).

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión de procesos

V2: Satisfacción laboral

r: Relación de influencia.

3.3. Población y muestra. Presentarlo en cuadros, indicando el tipo de muestreo empleado.

3.3.1. Población

La población de estudio fueron los trabajadores de la municipalidad provincial de coronel Portillo, que son aproximadamente 350 unidades de análisis.

3.3.2. Muestra y muestreo

Este estudio tuvo una muestra tamaño 100 trabajadores de la Gerencia de Infraestructura y Obras de la municipalidad provincial de coronel Portillo. Su muestreo será de tipo no probabilístico, a criterio del investigador.

3.4. Instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento, la escala que se usa, en general describir todas las propuestas.

Se utilizó dos cuestionarios para medir las variables de estudio, en función de la matriz de operacionalización.

3.4.1. Instrumentos de recolección

- Instrumentos de recolección 1

Consta de 12 preguntas referidos a la gestión por procesos, se utilizó escala ordinal de Likert: “Siempre” (2), “A veces” (1) y “Nunca” (0). Se determinaron tres niveles: adecuado, moderado, e inadecuado (ver anexo 2).

- Instrumentos de recolección 2

Consta de 12 preguntas referidos a la satisfacción laboral, se utilizó escala ordinal de Likert: “Siempre” (2), “A veces” (1) y “Nunca” (0). Se determinaron tres niveles: alta, media, y baja (ver anexo 2).

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

3.5.1. Técnica de recojo

Se utilizó la técnica de la “encuesta” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2019; Prieto Julian, 2022, p. 28), la cual consistió en elaborar preguntas en función a las “dimensiones” e “indicadores” de la variable que se desea medir.

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

Fue mediante el uso de un software estadístico denominado SPSS versión 28.0.

Para realizar el análisis de los datos recolectados se menciona los procedimientos seguidos según la estadística descriptiva e inferencial.

-Estadística descriptiva

En el programa Excel, consolidamos la base de datos, así como las tablas y figuras de frecuencias y porcentajes.

- Estadística inferencial

En el software de estadística para ciencias sociales (SPSS) versión 28.0 se realizó la prueba de normalidad de datos la cual indicará la prueba a realizar para el contraste de la hipótesis. Si los datos no tienen una distribución normal se utilizará la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia del 5% es decir $p<0.05$.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

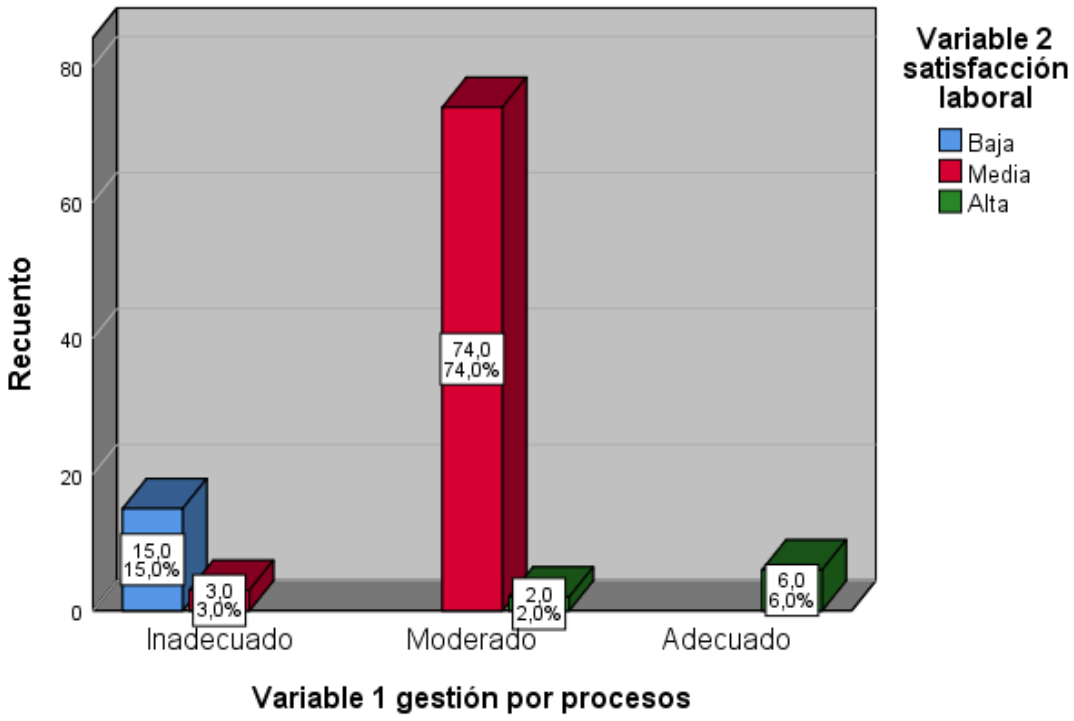
4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva.

Tabla 2. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo general.*

			Variable 2 satisfacción laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
Variable 1 gestión por procesos	Inadecuado	Recuento	15	3	0	18
		% del total	15,0%	3,0%	0,0%	18,0%
	Moderado	Recuento	0	74	2	76
		% del total	0,0%	74,0%	2,0%	76,0%
	Adecuado	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	6,0%	6,0%
	Total	Recuento	15	77	8	100
		% del total	15,0%	77,0%	8,0%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 2. *Gráfico de barras con respecto al objetivo general.*



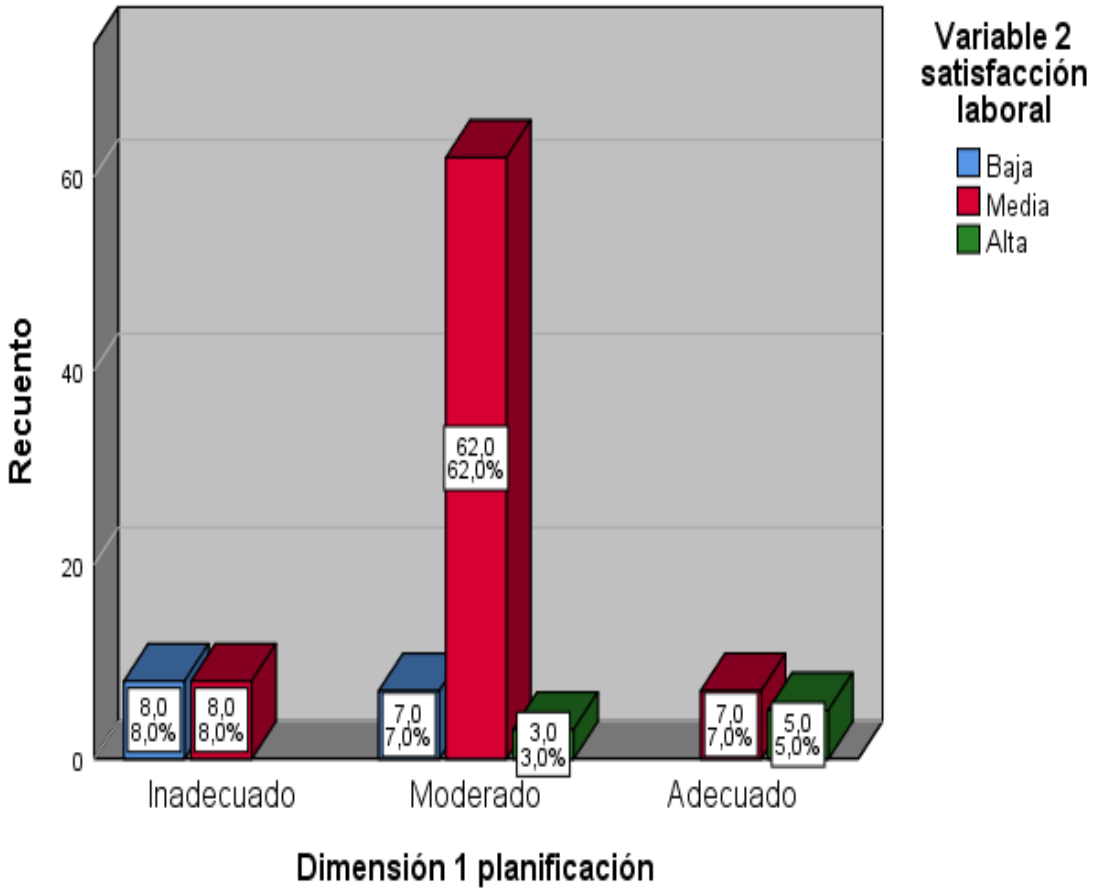
De acuerdo a los resultados obtenidos, el 74% del total de encuestados, precisaron que la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad fue moderado y media respectivamente.

Tabla 3. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1.*

			Variable 2 satisfacción laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
Dimensión 1 planificación	Inadecuado	Recuento	8	8	0	16
		% del total	8,0%	8,0%	0,0%	16,0%
	Moderado	Recuento	7	62	3	72
		% del total	7,0%	62,0%	3,0%	72,0%
	Adecuado	Recuento	0	7	5	12
		% del total	0,0%	7,0%	5,0%	12,0%
	Total	Recuento	15	77	8	100
		% del total	15,0%	77,0%	8,0%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 3. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1.*



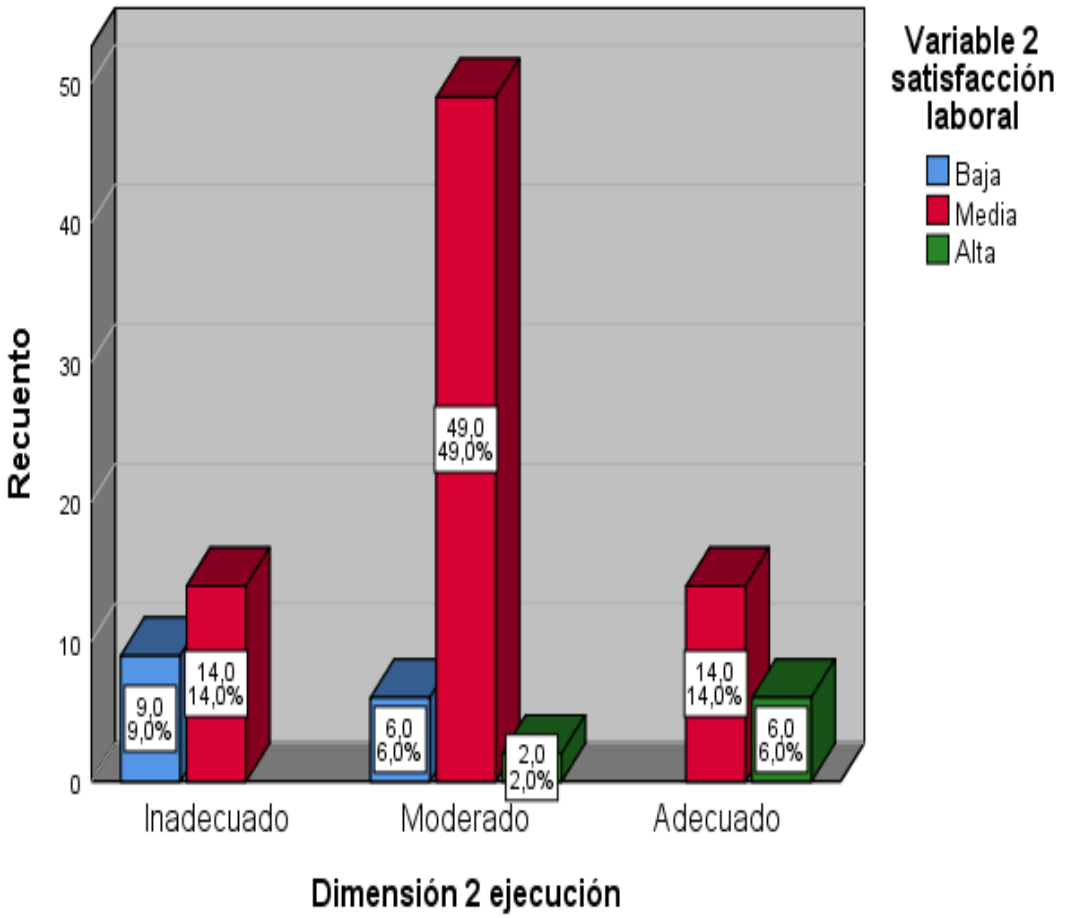
De acuerdo a los resultados obtenidos, el 62% del total de encuestados, precisaron que la planificación de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad fue moderado y media respectivamente.

Tabla 4. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2.*

			Variable 2 satisfacción laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
Dimensión 2 ejecución	Inadecuado	Recuento	9	14	0	23
		% del total	9,0%	14,0%	0,0%	23,0%
	Moderado	Recuento	6	49	2	57
		% del total	6,0%	49,0%	2,0%	57,0%
	Adecuado	Recuento	0	14	6	20
		% del total	0,0%	14,0%	6,0%	20,0%
	Total	Recuento	15	77	8	100
		% del total	15,0%	77,0%	8,0%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 4. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2.*



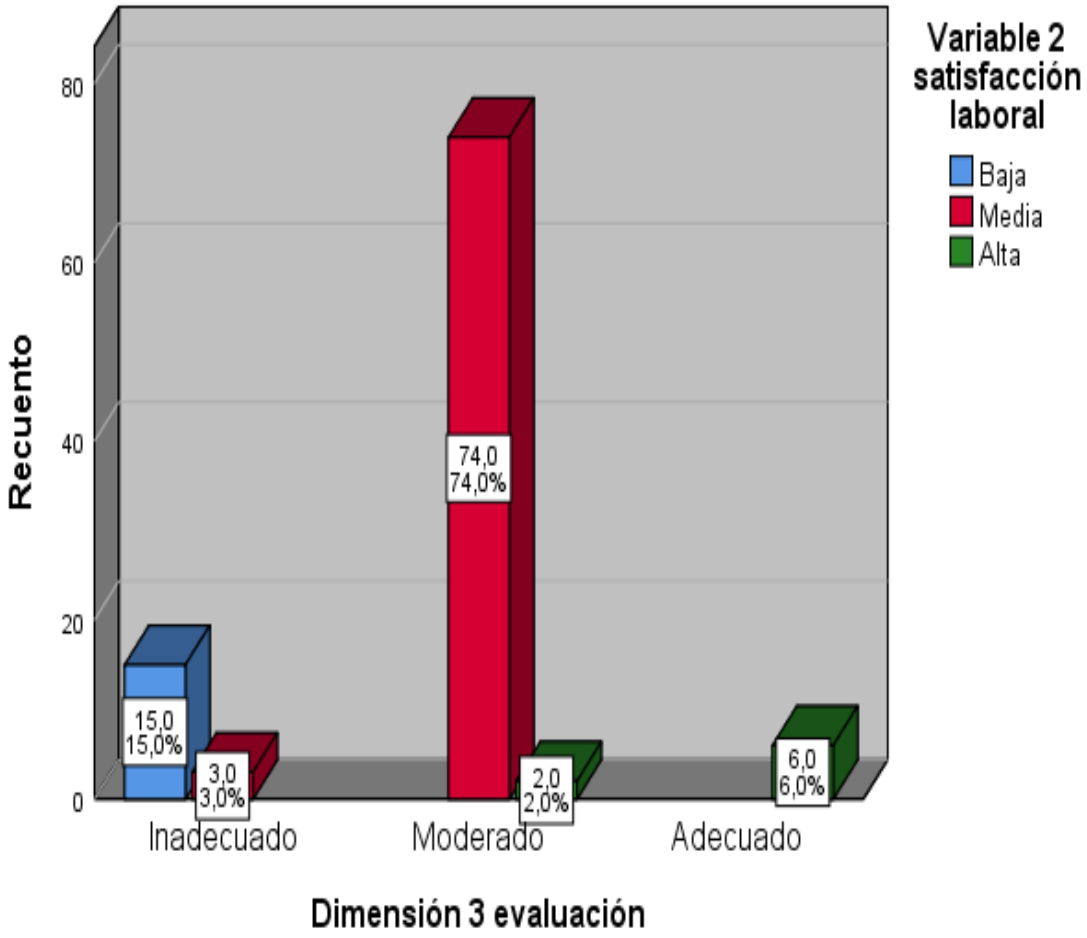
De acuerdo a los resultados obtenidos, el 49% del total de encuestados, precisaron que la ejecución de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad fue moderado y media respectivamente.

Tabla 5. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3.*

			Variable 2 satisfacción laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
Dimensión 3 evaluación	Inadecuado	Recuento	15	3	0	18
		% del total	15,0%	3,0%	0,0%	18,0%
	Moderado	Recuento	0	74	2	76
		% del total	0,0%	74,0%	2,0%	76,0%
	Adecuado	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	6,0%	6,0%
	Total	Recuento	15	77	8	100
		% del total	15,0%	77,0%	8,0%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 5. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3.*



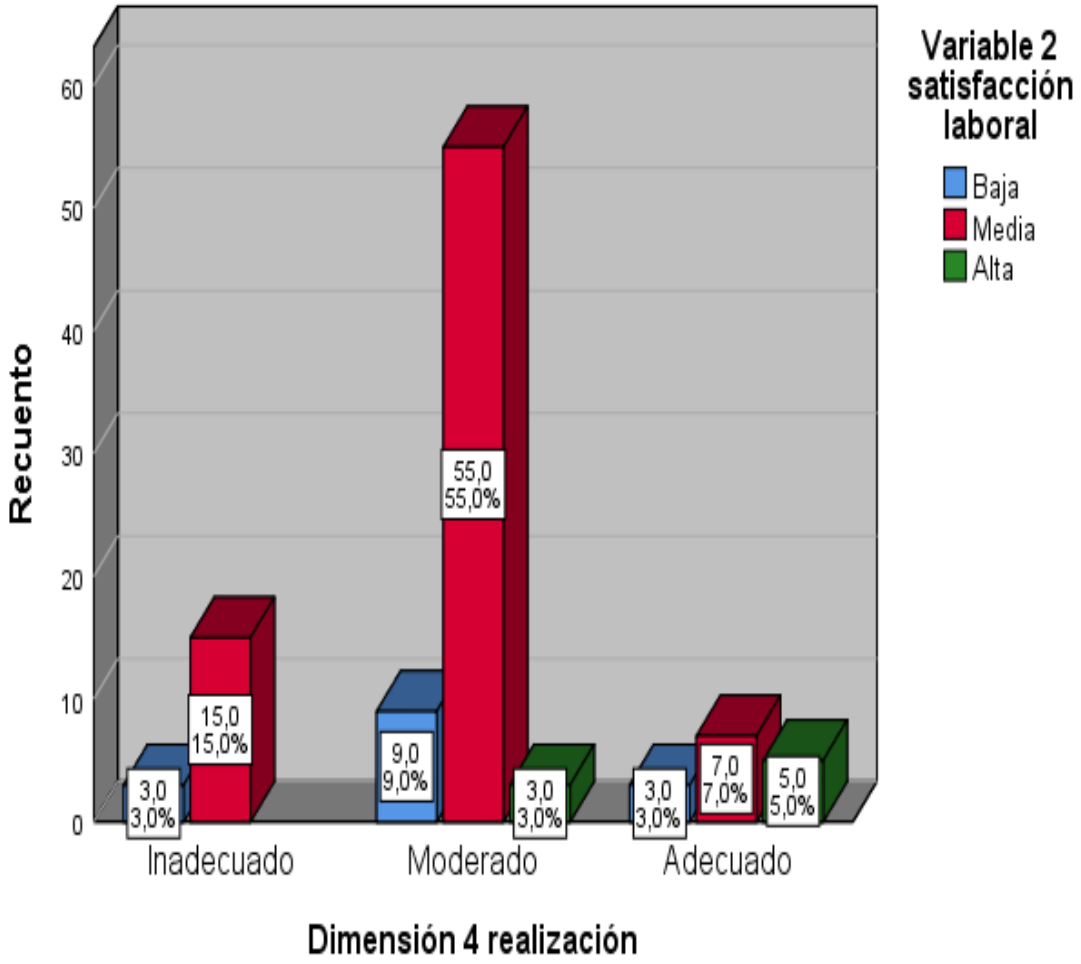
De acuerdo a los resultados obtenidos, el 74% del total de encuestados, precisaron que la evaluación de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad fue moderado y media respectivamente.

Tabla 6. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 4.*

			Variable 2 satisfacción laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
Dimensión 4 realización	Inadecuado	Recuento	3	15	0	18
		% del total	3,0%	15,0%	0,0%	18,0%
	Moderado	Recuento	9	55	3	67
		% del total	9,0%	55,0%	3,0%	67,0%
	Adecuado	Recuento	3	7	5	15
		% del total	3,0%	7,0%	5,0%	15,0%
	Total	Recuento	15	77	8	100
		% del total	15,0%	77,0%	8,0%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 6. *Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 4.*



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 55% del total de encuestados, precisaron que la realización de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad fue moderado y media respectivamente.

4.2. Prueba de normalidad de la investigación.

Tabla 7. *Resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov.*

	Kolmogórov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1 gestión por procesos	,419	100	,000
Dimensión 1 planificación	,370	100	,000
Dimensión 2 ejecución	,288	100	,000
Dimensión 3 evaluación	,419	100	,000
Dimensión 4 realización	,341	100	,000
Variable 2 satisfacción laboral	,408	100	,000

De acuerdo al tamaño de la muestra, se usó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smimov, el cual nos arrojó todos los valores del Sig. menores de 0.05, y esto nos indicó que se debió usar la prueba estadística de rho de Spearman para las pruebas de hipótesis.

4.3. Prueba de hipótesis.

Tabla 8. *Resultados de la prueba de hipótesis general.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 satisfacción laboral
Rho de Spearman	Variable 1 gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,894
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

De acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.894 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación muy alta y la aceptación de la hipótesis general de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación significativa entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

Tabla 9. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1 planificación	Coeficiente de correlación	,506
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

De acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.506 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación alta y la aceptación de la hipótesis especifica 1 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, si hay una relación significativa entre la dimensión 1 Planificación con la Variable 2 Satisfacción Laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

Tabla 10. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2 ejecución	Coeficiente de correlación	,474
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

De acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.474 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación media y la aceptación de la hipótesis especifica 2 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación significativa entre la ejecución de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

Tabla 11. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión 3 evaluación	Coeficiente de correlación	,894
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

De acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.894 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación muy alta y la aceptación de la hipótesis especifica 3 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

Tabla 12. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 4.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión 4 realización	Coeficiente de correlación	,165
		Sig. (bilateral)	,101
		N	100

De acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.165 y un Sig. (bilateral) igual a 0.101, estos resultados indicaron una correlación muy baja y el rechazo de la hipótesis especifica 4 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, no hay relación entre la dimensión 4 “Realización” con la variable 2 “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos, se logró cumplir con los objetivos del estudio. Respecto al objetivo general, el 74% de los encuestados indicaron que tanto la gestión por procesos como la satisfacción laboral en la municipalidad se situaron en niveles moderados. En relación al primer objetivo específico, el 62% de los encuestados señalaron que la planificación de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad también se encontraron en niveles moderados. Para el segundo objetivo específico, el 49% de los encuestados indicaron que la ejecución de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad estaban en niveles moderados. En cuanto al tercer objetivo específico, el 74% de los encuestados reportaron que la evaluación de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad se encontraban en niveles moderados. Finalmente, para el cuarto objetivo específico, el 55% de los encuestados mencionaron que la realización de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la municipalidad estaban en niveles moderados.

Estos resultados fueron comparados y discutidos en relación con estudios previos. En la tesis de Saenz Coronel (2023), se concluyó que el 70% de los trabajadores se sienten insatisfechos con la gestión por procesos, mientras que el 30% reporta estar satisfecho con esta variable. Por su parte, Prieto Julian (2022) encontró que el 45.6% de los participantes perciben la gestión por procesos como de nivel regular, mientras que el 44.3% considera que el desempeño laboral también está en un nivel regular. Finalmente, el estudio de Juarez Vásquez (2022) reveló que el 23.1% de los trabajadores están satisfechos, mientras que el 76.9% muestra

insatisfacción con la gestión por procesos en la unidad logística. En cuanto a los factores de motivación para la satisfacción laboral, Juarez Vásquez (2022) indicó que el 23.08% de los trabajadores están satisfechos, mientras que el 76.92% reporta insatisfacción.

Este estudio también validó sus hipótesis a través de los resultados obtenidos de la estadística inferencial. En relación con la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente Rho de 0.894 y un valor de significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación muy alta y respalda la aceptación de la hipótesis general. Esto concluye que sí hay una relación significativa entre la variable “Gestión por Procesos” y la variable “Satisfacción Laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.

Respecto a la primera hipótesis específica, los resultados mostraron un Rho de 0.506 y un valor de significancia bilateral de 0.000, lo que señala una correlación alta y confirma la aceptación de esta hipótesis. Por lo tanto, se concluye que hay una relación significativa entre la planificación de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en la misma área.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se obtuvo un Rho de 0.474 y un valor de significancia bilateral de 0.000, indicando una correlación media y la aceptación de esta hipótesis. Esto implica que existe una relación significativa entre la dimensión “Ejecución” y la variable “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.

Para la tercera hipótesis específica, los resultados mostraron un Rho de 0.894 y un valor de significancia bilateral menor de 0.01, lo que refleja una correlación muy alta y confirma la aceptación de esta hipótesis. En consecuencia, se concluye que

existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión por procesos y la satisfacción laboral en el área mencionada.

Finalmente, en el contraste de la cuarta hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.165 y un valor de significancia bilateral de 0.101, lo que indica una correlación muy baja y lleva al rechazo de esta hipótesis. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre la dimensión “Realización” y la variable “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.

Estos hallazgos también fueron comparados y discutidos en relación con estudios previos. En la tesis de Juarez Vásquez (2022), se encontró una correlación positiva y directa entre las variables gestión por procesos y satisfacción laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.644 y un nivel de significancia de 0.013. Esto sugiere una relación significativa entre las dos variables. Asimismo, Saenz Coronel (2023) reportó una correlación entre gestión por procesos y satisfacción laboral con un coeficiente Rho de Spearman de 0.675 y una significancia bilateral de 0.01, lo que indica una relación significativa, dado que el valor es menor a 0.05. Ambos estudios corroboran que la variable “Gestión por procesos” tiene una relación significativa con la variable “Satisfacción laboral”.

CONCLUSIONES

- 1. Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0.894 y un valor de significancia bilateral de 0.000. Estos valores reflejan una correlación muy alta y respaldan la aceptación de la hipótesis general del estudio. Esto indica que si hay una relación significativa entre la variable “Gestión por procesos” con la “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, en 2023.
- 2. La prueba de hipótesis mostró un Rho de 0.506 y un valor de significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación alta y la aceptación de la primera hipótesis específica del estudio. Por lo tanto, se concluye que sí existe una relación significativa entre la dimensión “Planificación” de la variable “Gestión por procesos” con la “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.
- 3. Los resultados de la prueba de hipótesis revelaron un Rho de 0.474 y un valor de significancia bilateral de 0.000, lo que demuestra una correlación media y confirma la aceptación de la segunda hipótesis específica del estudio. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa entre la ejecución de la variable “Gestión por procesos” con la “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.
- 4. La prueba de hipótesis presentó un Rho de 0.894 y un valor de significancia bilateral de 0.000, indicando una correlación muy alta y la aceptación de la tercera hipótesis específica del estudio. Por ende, se concluye que hay una relación significativa entre la evaluación de la variable “Gestión por procesos” con la “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.

- 5. En contraste, la prueba de hipótesis para la cuarta hipótesis específica mostró un Rho de 0.165 y un valor de significancia bilateral de 0.101, lo que sugiere una correlación muy baja y lleva al rechazo de dicha hipótesis. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre la realización de la variable “Gestión por procesos” con la “Satisfacción laboral” en la Gerencia de Infraestructura y Obras.

SUGERENCIAS

- Desarrollar e implementar un sistema integral de gestión por procesos que identifique, documente y estandarice todos los procesos clave dentro de la municipalidad. Esto permitirá una mayor eficiencia operativa, una reducción de la duplicación de esfuerzos y una mejora en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Involucrar a los empleados en la definición y mejora de estos procesos puede aumentar su sentido de pertenencia y satisfacción laboral.
- Proveer programas de capacitación continua y desarrollo profesional enfocados en la gestión por procesos y las habilidades relacionadas. Los empleados deben entender la importancia de los procesos en la operación diaria de la municipalidad y cómo su trabajo contribuye al éxito general de la organización. Además, el desarrollo profesional mejora la moral y la satisfacción laboral al ofrecer oportunidades de crecimiento y avance.
- Evaluar y mejorar las condiciones laborales, incluyendo la infraestructura, el ambiente de trabajo y las políticas de bienestar. Un ambiente de trabajo positivo, que incluya incentivos, reconocimiento al desempeño y un equilibrio entre la vida laboral y personal, contribuirá significativamente a la satisfacción laboral. Esto se puede complementar con programas de salud y bienestar que aborden las necesidades físicas y emocionales de los empleados.
- Establecer canales de comunicación claros y efectivos entre los distintos niveles jerárquicos y departamentos dentro de la municipalidad. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo donde se valoren las ideas y aportes de todos los empleados. Esto no solo mejora la gestión por procesos al permitir una mejor coordinación y flujo de información, sino que también aumenta la satisfacción

laboral al generar un sentido de comunidad y apoyo mutuo entre los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argandoña Nolasco, K. (2020). *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48381/Argando%c3%b1a_NKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aroni Villavicencio, A. (2021). *La gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huancavelica - año 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú]. https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f6d74f29-e75b-43be-a870-8bdf12378985/content

Bertalanffy, L. Von. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.

Chipana Inti, K. (2022). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad de la oficina de asesoría de una entidad pública* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12672/19212

Delgado Seclén, J., y Calsina Miramira, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Revista de investigación UNMSM Industrial Data, 22*(2), 173-184. https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568

Espinoza Ticse, L., y Fabián Guerra, C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022* [Tesis de

maestría, Universidad Continental, Huancayo, Perú]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12075/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Fabian_2022.pdf

Fingermann, H. (2009). *Concepto de laboral*. https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/laboral

Flores Cabezas, H. (2021). *Gestión por procesos en la gestión educativa de la I.E. Virgo Potens - UGEL 03, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/58955

Gutiérrez Santana, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill/ Interamericana Editores S.A. de CV. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf}

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México, D.F.: McGraw Hill.

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.

Juarez Vásquez, M. (2022). *Gestión por procesos para la satisfacción laboral de la Unidad de Logística en una municipalidad distrital de Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78458/Juarez_VMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López Correa, A. (2018). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la dirección de servicios, procesos y gestión del cambio del Ministerio de Minería* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz, Quito, Ecuador]. http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14524

Martínez-Caballero, D., González-González, A., González-González, A., & Cazanave-Macías, J. (2020). *Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos*. Ingeniería Industrial, 41(2), e4119. Epub 01 de agosto de 2020. Recuperado en 09 de julio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200005&lng=es&tlng=es

Miranda Ruiz, P., Araujo Berrospi, L. y Cisneros Quiñonez, J. (2021). *Comunicación Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5178/

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., y Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Editorial de la U, Bogotá, Colombia. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Pérez Porto, J. (2021). *Gestión - Qué es, tipos, definición y concepto*. https://definicion.de/gestion

Pérez Porto, J., y Gardey, A. (2021). *Satisfacción - Qué es, definición y concepto.* https://definicion.de/satisfaccion/

Pérez Porto, J., y Merino, M. (2023). *Municipalidad - Qué es, definición y concepto.* https://definicion.de/municipalidad/

Pimentel Vargas, A. (2018). *La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2696/TRAB.SUF.PROF_Adriana%20Patricia%20Pimentel%20Vargas.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Portal Concepto Definición. (2023). *Definición de obras.* https://conceptodefinicion.de/obra/#:~:text=quiere%20decir%20trabajo%3B%20cosa%20hecha%20o%20producida%20por%20un%20individuo%20o%20varios

Prieto Julian, W. (2022). *Gestión de procesos e influencia en desempeño laboral de colaboradores de una empresa de hidrocarburos en Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100571/Prieto_JWA-SD.pdf?sequence=4

Saenz Coronel, C. (2023). *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114876/Saenz_CCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar Cueva, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador]. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf

Soria Ramírez, J., y Reyes Silva, L. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con la Gestión Institucional de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, año 2014* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7176/Soria_RJE-Reyes_SLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

Valenzuela Alvarado, R. (2017). *Gestión por procesos y clima social laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

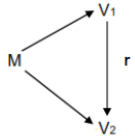
Vargas Vega, T. de J., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L., y Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, *9*(13), 129-153. https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5

Westreicher, G. (2020). *Proceso: Qué es, tipos y ejemplos*. https://economipedia.com/definiciones/proceso.html

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia del estudio.*

Título de la investigación: Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño	Técnicas e instrumento	Población y muestra
Problema General ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023? **Problemas Específicos** -¿De qué manera la planificación de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023? -¿De qué manera la ejecución de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023? -¿De qué manera la evaluación de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023? -¿De qué manera la realización de la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023?	**Objetivo General** -Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023. **Objetivos Específicos** -Indicar la relación entre la planificación de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023. -Indicar la relación que existe entre la ejecución de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023. -Indicar la relación entre la evaluación de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023. -Demostrar la relación que existe entre la realización de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.	**Hipótesis General** - Existe una relación significativa entre la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023. **Hipótesis Especificas** -Existe una relación entre la dimensión Planificación y la variable Satisfacción Laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023. -Existe una relación entre la dimensión Ejecución y la variable Satisfacción Laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023. -Existe una relación entre la dimensión Evaluación y la variable Satisfacción Laboral en la Gerencia de Infraestructura y Obras de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023. -Existe una relación significativa entre la realización de la gestión por procesos con la satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.	**V1:** **Gestión por procesos** **DIMENSIONES:** D1: Planificación D2: Ejecución D3: Evaluación D4: Realización **V2:** **Satisfacción laboral** **DIMENSIONES:** D1: Significación en la tarea. D2: Condiciones de trabajo. D3: Reconocimiento personal y social. D4: Beneficios económicos.	**Tipo** Básica **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional causal **Esquema**  Donde: M: Muestra V1:Gestión de procesos V2:Satisfacción laboral r: Relación de influencia.	**Técnicas** La encuesta **Instrumento** 2 cuestionarios	**Población** La población será conformada por todos los trabajadores de la de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. **Muestra** 100 Trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Anexo 2. Cuestionarios para medir las variables de estudio.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN POR PROCESOS

Estimados trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el cuestionario tiene por intensión, recoger datos respecto al estudio “gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2023”.

Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala ordinal con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nunca	2: Casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 planificación						
01	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras realiza una buena planificación en la gestión por procesos.					
02	La municipalidad planifica las actividades del área de infraestructura.					
03	La municipalidad realiza el mapeo de procesos del área de Infraestructura.					
Dimensión 2 ejecución						
04	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras crear instrumentos de intervención de las actividades programadas encuestas.					
05	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras desarrolla acciones para la realización de las actividades programadas indicadores,					
06	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras toma tiempos de las actividades					
Dimensión 3 evaluación						
07	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras realiza una buena evaluación en la gestión por procesos					
08	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras acompaña en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas.					
09	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras evalúa los resultados de cumplimiento programado					
Dimensión 4 realización						
10	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras reflexionar las causas potenciales de la problemática.					
11	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras sugiere soluciones correctivas identificando las debilidades del área de infraestructura.					
12	La municipalidad mediante el área de infraestructura y obras implementa acciones de mejora a los procesos para el funcionamiento del área de infraestructura.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

Estimados trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el cuestionario tiene por intensión, recoger datos respecto al estudio “gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura y obras de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2023”.

Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala ordinal con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nunca	2: Casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 significación de tareas						
01	Usted se siente que su trabajo es justo y adecuado.					
02	Usted cree que su trabajo hace tarea valiosa e importante.					
03	Usted cree que tiene una pasión por el trabajo.					
Dimensión 2 condiciones de trabajo						
04	Usted se siente satisfecho por la distribución física del ambiente de su entidad.					
05	Usted siente una incomodidad con el horario de trabajo.					
06	Usted cree que las condiciones de trabajo son los adecuados.					
Dimensión 3 reconocimiento personal y social						
07	Usted siente aburrimiento por el trabajo compartido en su entidad.					
08	Usted siente que la entidad donde labora realiza una limitación de trabajo.					
09	Usted percibe que la entidad lo reconoce por las tareas realizadas.					
Dimensión 4 beneficios económicos						
10	Usted se siente Insatisfecho por el salario que percibe.					
11	La entidad le reconoce los pagos por tiempo extras que labora.					
12	La entidad donde labora le entrega algún beneficio económico.					