



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES
Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LAS LOMAS- PIURA, 2019**

**PRESENTADO POR
ESLINDA SEMBRERA AGUILAR**

**ASESOR
RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**“LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LAS LOMAS- PIURA, 2019”.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR
EL TÍTULO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
ESLINDA SEMBRERA AGUILAR**

**ASESOR:
MAG. RENAN JESÚS QUISPE LLANOS
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ
2021**

DEDICATORIA

Con todo mi amor dedico este trabajo a quienes siempre creyeron y confiaron plenamente en mí, mis padres, hermanos, esposo e hijos. Ustedes siempre estuvieron apoyándome en todos los aspectos, sus palabras me fortalecieron día a día ante las adversidades. Muchos de mis objetivos alcanzados se los debo a ustedes, éste es uno de ellos.

En memoria a mi hermanito Aníbal, te fuiste de éste mundo un día antes de sustentar éste trabajo, tu partida nos dejó el alma destrozada, ante el dolor queda el consuelo y eterno agradecimiento a Dios por los años vividos a plenitud, por la oportunidad de amarnos tanto hasta el último minuto que pudiste respirar. Te amo hasta el infinito hermanito de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento infinito al ser supremo DIOS, por las bendiciones que me ha otorgado en lo que va de mi vida, por las veces que lloré de felicidad y por aquellos días grises que sólo me pusiste a prueba para poder ver las oportunidades que tenías para mí y hacerme cada vez más fuerte, por la oportunidad de seguir viviendo y compartiendo mi vida con los que tanto amo.

A mi familia: Edward mi compañero de vida por su comprensión y apoyo inagotable en todo momento, a mis hijos Eimy Rubí y Eduardo Andrés por su amor tan puro e incondicional, por los abrazos y besos reconfortantes en los momentos más difíciles, LOS AMO. A mis padres Andrés y Dionila que siempre me inculcaron principios y valores, ellos con mucho esfuerzo y sacrificio hicieron posible mi formación profesional, a mis hermanas y hermanos por el amor infinito que nos mantiene unidos en los días felices y los adversos, siempre están en mi corazón.

A mis amigos Manuel, Jorge, Elizabeth y a todas las personas que de alguna u otra manera han contribuido en el desarrollo de este trabajo y en mi formación profesional

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	16
1.1. Antecedentes de la investigación	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales.....	18
1.1.3. Antecedentes locales.....	19
1.2. Bases teóricas	20
1.2.1. Gestión municipal.....	20
1.2.2. Calidad de vida laboral.	34
1.2.3. Marco legal.	39
1.3. Definición de términos básicos.....	40
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
2.1. Variables y definición operacional.....	44
2.1.1. Variable a estudiar:.....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1. Diseño metodológico.....	49
El diseño asumido para la realización del trabajo de investigación es no experimental. Por lo tanto, el diseño de investigación fue el siguiente:.....	49
.....	<u>50</u>
3.2. Diseño muestral	50
3.3. Técnicas de recolección de datos	51
3.4. Técnicas de gestión y estadística para el procedimiento de la información	54

3.5. Aspectos éticos.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	56
4.1. Calidad de vida laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019. 56	
4.1.1. Políticas de recursos humanos	56
4.1.2. Selección de recursos humanos.....	58
4.1.3. Eficiencia del gasto en recursos humanos	60
4.1.4. Condiciones laborales.....	62
4.1.5. Canales de información y participación	64
4.1.6. Formación continua.....	66
4.1.7. Liderazgo directivo	68
4.2. Gestión municipal en la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.	72
4.2.1. Diagnóstico general	72
4.2.2. Diagnóstico de servicios municipales	77
4.3. Calidad de vida laboral y su incidencia en la gestión municipal Distrital de las Lomas – Piura. 82	
4.4. Resultados inferenciales.....	82
4.4. Propuesta de valor.	82
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	91
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES.....	98
FUENTES DE INFORMACIÓN	100
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de calidad en las políticas de recurso humanos de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	57
Figura 2. Nivel de calidad en la selección del recurso humanos de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	60
Figura 3. Nivel de calidad en la eficiencia de gasto en recurso humano de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.	61
Figura 4. Nivel de calidad en las condiciones laborales de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	63
Figura 5. Nivel de calidad en canales de información y participación de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	65
Figura 6. Nivel de calidad en formación continua de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	67
Figura 7. Nivel de calidad en liderazgo directivo de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	70
Figura 8. Nivel de calidad de calidad de vida laboral en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	71
Figura 9. Nivel de gestión en diagnóstico general en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	76
Figura 10. Nivel de gestión en diagnóstico de servicios municipales en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.....	80
Figura 11. Nivel de gestión en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario calidad de vida laboral.....	1056
Anexo 2 Cuestionario gestión municipal.....	1041094
Anexo 3 Resultado SPSS 24	104104156
Anexo 4 Validación de instrumento.....	104119049

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Municipalidad distrital de las Lomas– Piura - 2019, con un diseño no experimental, de nivel correlacional y corte transversal para el recojo de información. Siendo su objetivo principal: Determinar en qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019.

La investigación aplicó cuestionario realizado por Apablaza, Bravo y Contreras (2017) para la medición de la calidad de vida laboral, la cual estuvo organizado en siete dimensiones las cuales son: políticas, selección, eficiencia del gasto en recursos humanos, condiciones laborales, canales de información y participación, formación continua y liderazgo directivo. A la vez para la variable gestión municipal organizados en 2 dimensiones (diagnóstico general y servicios municipales realizado y validado por la Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo (2018).

Los resultados reportaron que la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura. El nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores es bajo en 77.7%, y el nivel de gestión municipal en la municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, es bajo en 90.1%. Asimismo, las políticas de recursos humanos, las condiciones laborales y el liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura.

Palabras Clave: calidad de vida laboral, gestión municipal, recurso humano, liderazgo directivo.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the District Municipality of Las Lomas - Piura - 2019, with a non-experimental design, correlational level and cross section for the collection of information. Being its main objective: To determine to what extent the quality of working life of workers affects the management of the District Municipality of Las Lomas - Piura, 2019.

The research applied a questionnaire carried out by Apablaza, Bravo and Contreras (2017) to measure the quality of working life, which was organized into seven dimensions, which are: policies, selection, efficiency of spending on human resources, working conditions, channels of information and participation, continuous training and managerial leadership. At the same time, for the municipal management variable organized in 2 dimensions (general diagnosis and municipal services carried out and validated by the Unit for regional and administrative development (2018).

The results reported that the quality of work life of workers affects the management of the District Municipality of Las Lomas - Piura. The level of quality of working life in workers is low at 77.7%, and the level of municipal management in the District municipality of Las Lomas - Piura is low at 97.5%. Likewise, human resources policies, working conditions and managerial leadership affect the municipal management of workers in the Las Lomas-Piura district municipality.

Key Words: quality of work life, municipal management, human resources, managerial leadership.

INTRODUCCIÓN

El sector público funciona como un ente regulador, que asegura las condiciones para el desempeño óptimo del sector privado y la distribución de la riqueza. Además, es un ente que desarrolla la promoción de la actividad económica y del empleo, generando la productividad nacional (González, 2003).

En este sentido las municipalidades, existen para promover la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, es decir, estas entidades públicas se ven frente a la necesidad de lograr un objetivo, que incluye mejorar la calidad de vida de la población.

Los municipios tienen la obligación de identificar las necesidades de los sectores, de identificar la visión a donde se quiere llegar en un futuro, para ello la municipalidad deben de tener la capacidad para lograr el desarrollo económico local. Esta capacidad del municipio está articulada con una serie de instrumentos y funciones que manejan de manera constante, como: el desarrollo del plan estratégico anual, plan operativo anual, la gestión de los servicios urbanos, aplicación de contribuciones y permisos, servicios de limpieza, administración de la educación y salud, la promulgación de reglamentos y ordenanzas municipales, entre otros. (González, 2003).

Por lo tanto, esta capacidad de gestión municipal es una herramienta para la administración eficiente y eficaz de la municipalidad, lo que va a va repercutir en el desarrollo económico local.

Sin embargo, las municipalidades aún no están en la capacidad para gestionar de manera eficiente los recursos en función al mejoramiento del desarrollo local, esto se evidencia en un estudio realizado en Chile por la SUBDERE, la cual evaluó la Calidad de la Gestión Municipal en el año 2017, en donde se mostró que respecto a los servicios que ofrecen las municipalidades el nivel de cumplimiento en general fue de 48.8%. El servicio mejor evaluado es fue la recolección de residuos sólidos domiciliarios, seguido por el servicio de otorgamiento de permisos de circulación. Mientras que las evaluaciones más bajas están en la mantención de áreas verdes y el cumplimiento en temas de la gestión municipal (30.8%) (SUBDERE, 2017).

Del mismo modo, en el Perú, INEI (2018), informó que 1 mil 865 municipalidades requieren capacitación en temas que ayuden a fortalecer las competencias del personal y directivo en general, a fin de contribuir a la mejora de la gestión municipal. Asimismo, respecto al plan de desarrollo municipal concertado (PDMC), 382 municipalidades no cuentan con dicho plan y están ubicadas principalmente en los departamentos de Áncash, Arequipa y Cajamarca. A la vez, respecto al plan estratégico institucional (PEI) 595 municipalidades no tienen dicho instrumento, estas municipalidades se concentran principalmente en la Región Lima, seguido de los departamentos de Áncash, Cajamarca, Arequipa y Huancavelica (INEI, 2018).

Asimismo, la falta de gestión municipal se vio reflejada en las diferentes municipalidades ubicadas en Arequipa como: Bella Unión, Chala, Huanu Huanu y Jaquí, en la provincia de Caravelí; Chivay, Huanca, Ichupampa y Tuti, en Caylloma; además de Camaná y Ocoña, en Camaná, etc., reflejando que el 17% de la región no cumplieron con remitir información estadística de la gestión municipal de sus

jurisdicciones a la ODEI (RPP Noticias, 2017). En este sentido, como se dijo anteriormente para que las municipalidades puedan liderar el desarrollo económico, es necesario que cuente con capacidades administrativas para la generación de trabajo y la creación de un entorno favorable para el desarrollo de actividades económicas, por lo tanto, se requiere de un personal que sea capaz de saber dirigir y saber asumir responsabilidades que generen desarrollo eficaz para el pueblo.

De esta perspectiva, es necesario que las municipalidades se interesen por comprender las condiciones ya sean objetivas y subjetivas en que se desempeñan sus trabajadores, es decir gestionar el talento humano, por lo tanto, es necesario que la municipalidad se preocupe por la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

La calidad de vida laboral (CVL), incluye en todos los procesos de una institución, llevando a incrementar la productividad, competitividad, mejoramiento continuo, motivación, compromiso de los trabajadores y responsabilidad con la comunidad, por lo tanto, el mejoramiento de la calidad de vida laboral es un objetivo clave en las municipalidades para el incremento de los factores mencionados (Apablaza, Bravo y Contreras, 2017).

Es por ello, que es necesario que los directivos de las municipalidades tengan la capacidad poder realizar una gestión municipal eficiente al servicio del ciudadano y para el crecimiento y desarrollo de la ciudad en donde gobierna. Para ello, las municipalidades deben de gestionar de manera eficiente el recurso humano con que cuenta, fomentando su desarrollo profesional, competencias, aprendizaje y la

búsqueda de sus satisfacciones necesarias a través de los incentivos, remuneraciones, capacitaciones, etc.

De acuerdo a la realidad que se vive, la presente investigación pretende determinar en qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019, la cual tiene como misión ser una institución pública eficiente, eficaz y organizada que esté al servicio de la comunidad, que busca brindar los servicios públicos con calidad, ofrecer atención personalizada sin excluir a ningún usuario sobre todo a los que estén desprotegidos y necesitados, promover la participación de todos los ciudadanos, etc. que pueda ayudar a contribuir un desarrollo humano sostenible.

Sin embargo, actualmente en la Municipalidad Distrital de las Lomas– Piura, no han actualizado su estructura orgánica lo que está generando la falta de cumplimiento de los objetivos, los documentos de gestión como el Plan estratégico institucional (PEI), Plan operativo institucional (POI), Reglamento de organizaciones y funciones (ROF), Manual de organizaciones y funciones (MOF), etc., A la vez, la comunidad de las Lomas no está siendo informada de los servicios que ofrece la municipalidad ni de los proyectos sociales y económicos que pueden repercutir en su bienestar social. Asimismo, se ha detectado que algunas veces se rompen las relaciones humanas generando conflictos entre los trabajadores, consideran que no se sienten motivados y no se preocupan por su bienestar laboral.

Por ello, la investigación planteó como problema general: ¿En qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión en la Municipalidad Distrital de

las Lomas – Piura, 2019?, siendo los problemas específicos: ¿Cómo las políticas de recursos humanos inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?, ¿De qué manera las condiciones laborales inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019? y ¿Cómo el liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?

En este sentido, el objetivo general fue: Determinar en qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019 y como objetivos específicos: Establecer cómo las políticas de recursos humanos inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura -2019; Determinar cómo las condiciones laborales inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura – 2019; y Establecer cómo el liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.

Asimismo, la presente investigación se desarrolló bajo un enfoque de investigación cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, tipo aplicada de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los 121 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Las Lomas - Piura, los cuales evaluaron la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad y su percepción respecto a su calidad de vida laboral.

Por lo tanto, la presente investigación considera importante el análisis de calidad de vida laboral de los trabajadores y el nivel de gestión en la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, como un elemento inherente para las instituciones públicas, puesto que depende de ellos una gestión eficiente para el desarrollo de una comunidad.

Por otra parte, la investigación es de suma importancia porque permitirá conocer la situación actual de gestión municipal, conocer los recursos que están faltando para el buen desarrollo de las tareas y funciones de los servidores públicos, así como también conocer el bienestar del trabajador que de alguna manera repercuten en el desempeño laboral. A la vez permite contribuir con alternativas para su mejoramiento en cuanto a la gestión del recurso humano con el fin lograr una gestión municipal fortalecida y competente.

A la vez, se justifica desde el punto de vista metodológico, ya que los procesos y resultados son perfectibles a través de un diagnóstico cuantitativo de la variable en estudio, a la vez el aporte que esta generará para las demás municipales del Perú, es decir les sirva como guía para poder evaluar sus gestiones municipales. A la vez servirá como teoría y principio para futuras investigaciones que realicen proyectos enmarcados al mismo tema.

Finalmente, a nivel social, el estudio le permitirá a la municipalidad contar con personal comprometido que desarrolle un desempeño laboral idóneo enfocado al funcionamiento institucional y por ende a la gestión municipal. En este sentido, los trabajadores se verán beneficiados, al sentirse motivados por percibir que la municipalidad se preocupa por su bienestar laboral, generándoles oportunidades para

lograr un mayor desarrollo profesional dentro de la institución. Por lo tanto, esto se va a ver reflejado en la entrega de los servicios públicos de manera eficiente, en donde será beneficiada la comunidad de las Lomas.

En este sentido, la presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

En el capítulo I, se presenta el marco teórico, el cual está basado en la mención de investigaciones previas, luego se presentan las bases teóricas del estudio las cuales aportan sustento teórico y fundamentan el planteamiento del problema, luego se presentan las definiciones de algunas principales terminologías de la investigación.

En el capítulo II, se detallan las variables, tanto general como específicas, seguidamente se desarrolla la operacionalización de variables, mostrándose tanto las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

En el capítulo III, se muestra la metodología de la investigación, basado en el enfoque, tipo, diseño muestral, técnicas de recolección de datos y el análisis de los datos estadísticos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de acuerdo a los objetivos de la investigación establecidos y finalmente en el capítulo V, se presentan las discusiones de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Royer (2010), en su investigación: *El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal*, en la Universidad Nacional del Litoral, Argentina, planteó como objetivo general: generar conocimiento sobre el posible impacto de variables socio laborales y biográficas en la percepción de los trabajadores sobre la CVL en la administración pública, y su posible influencia en la productividad, como forma de contribuir a la mejora de la calidad y eficiencia en la gestión de las organizaciones públicas. La investigación se realizó sobre la base de un diseño de tipo “No Experimental”, siendo además “Transeccional” y “Descriptivo”. El total de población fue de 455 empleados, considerándose como muestra 45 trabajadores. Para recolectar la información se utilizó el cuestionario, la cual se realizó en base a seis dimensiones: derechos laborales, servicios asistenciales y sociales, gestión de políticas y prácticas de RR. HH, contenido y organización del trabajo, condiciones del entorno laboral, relación con jefes y compañeros. La investigación concluye que la mayor valoración positiva corresponde a derechos laborales, con un valor promedio de 4.6, los menores registros corresponden a servicios asistenciales y sociales y en gestión de políticas y prácticas de recursos humanos. Las restantes dimensiones analizadas –contenido y organización del trabajo- obtienen valores promedios que oscilan alrededor de 4 puntos, evidenciando un razonable nivel de satisfacción. Finalmente, en la dimensión condiciones del entorno laboral, se observa la más baja valoración en la disponibilidad de equipamiento adecuado, mientras que,

en relación con jefes y compañeros, el personal visualiza una escasa preocupación de los jefes por mejorar las habilidades de los subordinados.

De la Torre (2014), desarrollo la investigación: *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*, Universidad Complutense de Madrid, España. La presente investigación tuvo como objetivo general investigar y conocer la influencia que la reforma municipal de 1983 tuvo en la creación y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México. Para el diseño y desarrollo de esta investigación se utilizó el método comparado, en ese sentido la estrategia adoptada fue estudiar un número limitado de casos (seis municipios, un municipio metropolitano (San Luis Potosí), un municipio urbano medio (Soledad de Graciano Sánchez) y dos municipios urbanos pequeños (Matehuala y Rioverde) y dos municipios semi-rurales¹⁰⁹ (Santo Domingo y Santa Catarina). Un conjunto de cuatro variables (capacidad financiera; capacidad para la prestación de servicios; capacidad reglamentaria y capacidad administrativa) para explicar la capacidad de gestión. En cuanto al análisis de la capacidad de gestión las conclusiones son las siguientes: Análisis de la capacidad reglamentaria: se observó una baja capacidad reglamentaria sobre todo en municipios pequeños los cuales carecen de los reglamentos internos del ayuntamiento y de la administración municipal y en el caso de la reglamentación de sus servicios presentan una baja capacidad reglamentaria, Análisis de las capacidades administrativas: los municipios urbanos disponen de unidades especializadas tanto para la prestación de los servicios como para la realización de funciones de planeación, control y evaluación en contraste con

los municipios rurales. Análisis de la capacidad financieras: se traduce en problemas de alta dependencia financiera de los gobiernos municipales respecto a los ingresos que la federación descentraliza mediante la forma de participaciones federales a estados y municipios. Asimismo, se refleja en problemas de autonomía financiera y tributaria y en una baja capacidad de inversión de los gobiernos municipales.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Ramírez (2017), realizó la investigación denominada: *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari - Ancash*, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. El objetivo general del presente trabajo fue: Analizar de qué manera la calidad de vida en la Gestión Municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari. Se realizó un diseño no experimental transversal, correlacional. La población estuvo constituida por los trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Cajay provincia de Huari Departamento de Ancash, según planilla 2017 asciende a 44 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento gestión municipal conformada por dimensiones: desarrollo organizacional, presupuesto y recursos humanos. La investigación concluye que el nivel de gestión municipal es bueno en 34.1% por lo que presentan proyectos o planes de interés y beneficio de la población Cajayna.

Zavala y Córdova (2015), realizaron la investigación: *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*, en la Peruana Unión, Perú. Se estableció como objetivo determinar la

relación existente entre la calidad de vida laboral (CVL) y el compromiso organizacional (CO) del personal nombrado en la sede administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román. El método es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. El tamaño de la muestra fue de 42 servidores públicos nombrados a los cuales se aplicó un cuestionario estructurado en tres secciones. La primera identificó los aspectos personales y profesionales, la segunda constituida por la Escala de Calidad de Vida Profesional CVP-35, siendo las dimensiones: apoyo directivo, motivación intrínseca y demanda de trabajo, por último, el instrumento de compromiso organizacional. Los resultados evidencian que no existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional; ni entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional, y el apoyo directivo con el compromiso organizacional. Sin embargo, sí existen evidencias suficientes que confirman la correlación directa y significativa entre las cargas del trabajo y el compromiso organizacional. La conclusión expresa que las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública, no influyen de manera relevante en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su institución, pues ellos otorgan mayor importancia a otros aspectos que determinan su compromiso, como el logro de la estabilidad laboral a través del nombramiento.

1.1.3. Antecedentes locales

López y Saldarriaga (2015) realizó la investigación: *Modelo de Sistema de Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Oyotún*, en la Universidad Nacional de Piura, Piura. La investigación tuvo como objetivo general: Diseñar un Modelo de Sistema de

Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Oyotún, siguiendo la metodología empleada por la Alcaldía Municipal de Soacha-Cundinamarca. La investigación concluye que la principal problemática de la Municipalidad Distrital de Oyotún (MDO), es que los trámites y servicios administrativos se caracterizan por ser ineficientes, inoportunos, costosos y de baja calidad. Por lo que se hace necesario, mejorar los procesos. Se pudo determinar que la cantidad de funciones realizadas era mucho menor a las descritas en el actual ROF, y en el MOF. Así como, el número de puestos era mucho más reducido, ya que no se contaban con todas las áreas descritas en el Organigrama actual.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión municipal

Antes de definir lo que es gestión municipal, se explicará lo que es gestión y municipalidad de manera independiente.

Gestión, según Cansino (2001) es el conjunto de decisiones enmarcados a coordinar y motivar a los colaboradores y a las actividades para alcanzar tanto metas individuales como colectivas (pág.55).

Para Zambrano (2006), la gestión, vas allá de una coordinación de actividades, es decir, “la gestión busca comprobar que las actividades como desde la solicitud, uso de los recursos, procedimientos, hasta llegar a los resultados, deben de corregirse previamente desviaciones que se presenten en cada proceso, teniendo como principal objetivo el control preventivo” (pág.224).

En este sentido, la gestión significa la realización de un conjunto de acciones que hagan posible las ejecuciones de operaciones comerciales o de cualquier objetivo, para ello se extiende la realización de trámites que se deben de llevar a cabo para que se ejecuten los proyectos y se puedan resolver imprevistos.

Según la Ley N°27972 - Ley Orgánica de las Municipalidades, las municipalidades tanto provinciales y distritales, son órganos del gobierno, que cuentan con personería jurídica de derecho público y plena capacidad de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, para que sean promotores del desarrollo local y para el cumplimiento de sus fines.

Por su parte, Arriaza (2016), expresa que un municipio, es una sociedad que es necesaria para un determinado territorio que cuenta con personalidad jurídica para la realización de fines públicos.

Una vez entendido lo que es gestión y municipalidad, se da conocer lo que es gestión municipal.

Según Asensio (2012), la gestión municipal es el conjunto de actividades, acciones y o procedimientos que realizan los organismos municipales o públicos, que se encaminan al cumplimiento de metas y logro de objetivos orientados a los ciudadanos (pág. 5).

Del mismo modo, Suller (2014) considera que la gestión institucional, implica el conjunto de estrategias, técnicas y actividades efectivas que permitan el logro de objetivos proyectados a la comunidad, que permita, el mejoramiento de la imagen del

gobierno, a través de un perfil moderno, responsable eficiente y eficaz orientado a la satisfacción de las expectativas de la población.

No obstante, se entiende a la gestión municipal como un proceso flexible y sistémico enfocado a logro de los resultados, es decir, “capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (Carta Iberoamericana de la calidad en la gestión pública, 2010, p, 15).

La gestión municipal requiere de la unión de la planificación estratégica y operativa, donde la planificación estratégica es un proceso que está orientado a la generación del aprendizaje social e institucional y a la construcción de una imagen futura del territorio. Así como también, abarca el desarrollo eficiente, reflexivo e intencional de las acciones humanas y de mecanismos adecuados para tomar mejores decisiones. A la vez, la planificación operativa como proceso técnico- operativo institucional, permite definir objetivos de corto plazo, establecer estrategias, metas, recursos y responsabilidades en el desarrollo institucional y local y permite el logro de resultados de la planificación estratégica (GTZ, 2008).

Por otro lado, la gestión municipal implica también la realización de actividades como programar, asignar, ejecutar y evaluar los recursos municipales en concordancia con los cambios específicos y positivos del bienestar ciudadano, con el fin de elaborar el presupuesto público en función a resultados (MEF, 2009).

Por lo tanto, la gestión pública es la capacidad de la municipalidad para ofrecer a la comunidad un eficiente servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos, así como también garantizar el bienestar y satisfacer

necesidades de la población en áreas de vivienda, educación, recreación, cultura, turismo, deporte, seguridad ciudadana, salud, transportes, comunicaciones y comercialización.

1.2.1.1. Instrumentos de Gestión de la Municipalidad.

Según Suller (2014), los instrumentos de gestión, son aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano, promoción social, fortalecimiento y desarrollo Institucional, así como su transparencia en la gestión (pág. 32).

Según CECUDHA (2008), los principales instrumentos de gestión que deben ser utilizados por una Municipalidad son:

Reglamento Interno del Consejo Municipal. Es un documento interno, en donde se precisa las competencias, el ámbito de las atribuciones de sus miembros, el desarrollo de las sesiones, y el funcionamiento de las comisiones de trabajo. El Reglamento del Consejo Municipal, a través de Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades, regula la organización y funcionamiento del Concejo Municipal en donde se precisa las atribuciones y funciones para los miembros.

El Organigrama: es un instrumento técnico de la organización municipal en donde se representa en forma gráfica y esquematizada la estructura de la Municipalidad; es algunos casos es considerada como una fotografía de cuerpo entero de la Municipalidad, la cual está sujeto a evolución.

Reglamento de Organización y Funciones (ROF): es un instrumento normativo de gestión que determina las funciones, las responsabilidades las competencias, que corresponde a los diferentes órganos de la Municipalidad, así como también la naturaleza, finalidad, competencias, estructura orgánica de la Municipalidad.

La Municipalidad debe de aprobar este documento a través de la Ley. Nro. 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”, la cual le ofrece la facultad para que lo realice. Asimismo, el decreto Supremo N°02-2020-SGP aprueba lineamientos para la elaboración y aprobación del ROF por parte de las entidades de la administración pública.

El Manual de Organización y Funciones (MOF): Es un instrumento normativo de gestión que detalla y especifica las funciones de una oficina, sus órganos que la integran y sus debidas funciones, así como también los cargos de cada órgano, funciones, líneas de responsabilidad, requisitos y de autoridad. En municipalidades pequeñas no es necesario elaborar el MOF, puesto que, es solo necesario el ROF, pero en ello debe de incluir la descripción de todos los cargos de la municipalidad.

El Cuadro de Asignación de Personal (CAP): documento de gestión municipal que prevé o planifica los cargos que necesita una determinada Municipalidad, ya se grande, mediana o pequeña, para que se pueda realizar con normal funcionamiento en un período determinado.

El Presupuesto Analítico de Personal (PAP): documento en donde se detalla la disponibilidad presupuestal, para que se realicen los pagos de obligación personal, tanto de personal nombrado y contratado conforme a la Ley.

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): Es el documento unificado de cada entidad, que contiene información respecto a la tramitación de los procedimientos administrativos que se realizan ante las distintas dependencias. Importancia del TUPA: permite, identificar costos, plazos, procedimientos, requisitos, etc.

➤ **Instrumentos de planificación estratégica.**

Según Roque (2015), la municipalidad utiliza como instrumentos de planificación estratégica:

El Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC): es un instrumento de largo plazo, que, para el desarrollo local, diseña políticas públicas locales y orienta los esfuerzos y recursos como económicos, sociales e institucionales.

Es el documento elaborado por los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales para sus respectivos ámbitos territoriales. Además, en el caso de los Gobiernos Locales deberá contribuir al logro de los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado, según corresponda. (CEPLAN, 2020).

El Plan de Desarrollo Institucional (PDI): es un instrumento de mediano plazo, que, para el buen desempeño local, rediseña los procesos claves de la municipalidad y expresa los lineamientos de gestión municipal.

El Plan Estratégico Institucional (PEI): Es un instrumento que se realiza de manera anual. En su desarrollo se expresa la visión del desarrollo, acciones concertadas en el plan de desarrollo concertado y los objetivos estratégicos (para el caso de las

municipalidades y gobiernos regionales), y los lineamientos establecidos en los PESEM.

Contiene los objetivos institucionales y las acciones que le corresponde realizar en el marco de sus competencias. En el caso de los gobiernos locales, el PEI equivale al Plan de Desarrollo Institucional que señala la Ley Orgánica de Municipalidades.

➤ **Instrumentos de planificación operativa.**

Según Roque (2015), la municipalidad utiliza como instrumentos de planificación operativa:

El Plan Operativo Institucional (POI): prioriza, organiza y programa objetivos, indicadores, acciones, metas y recursos para los buenos resultados de la municipalidad en cada año.

El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA): instrumento que permite asignar recursos al POI municipal, es decir distribuye todos los recursos necesarios en base a las prioridades que establecen las municipales cada año fiscal.

1.2.1.2. Modelo de medición de la gestión municipal.

a. Modelo SUBDERE

La División de Municipalidades de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) que pertenece al gobierno de Chile, tienen como principal objetivo el fortalecimiento de las instituciones municipales. Para ello, se diseñó un sistema de medición, diagnóstico y autoevaluación que permite identificar aquellas

brechas, áreas que requieren una mejora, esto con el fin de poder establecer planes de fortalecimiento municipales e instalar una cultura de mejoramiento continuo dentro de los equipos de trabajo de las Municipalidades (SUBDERE, 2018).

El “Diagnóstico Nacional, Calidad de la Gestión Municipal”, es un instrumento para la medición del nivel de gestión municipal, que ha sido realizado en base al Modelo Gestión de Calidad de los Servicios Municipales, que promueve SUBDERE y ha sido aplicado en más de 100 municipios, desde el año 2007. El instrumento se divide en dos partes: Diagnóstico General y Diagnóstico de Servicios Municipales. Sin embargo, fue a partir del año 2016, que se incorporó la segunda parte, “Diagnóstico de Servicios Municipales”, a cuál está compuesta por preguntas relativas a servicios específicos, en donde se consulta acerca del estado de los niveles de gestión de cada una de las prestaciones, tanto en procesos, personal, reclamos, etc.

Para la SUBDERE, es muy importante realizar la aplicación de este instrumento, puesto que, permite entregar anualmente información nacional del diagnóstico, permite conocer, de manera rápida y simple, el estado de gestión municipal y contar con elementos objetivos para orientar el mejoramiento, a través de planes, proyectos, programas e inversiones, siendo esto parte de los indicadores de cumplimiento para la distribución del Fondo de Incentivo a la Gestión Municipal y para la entrega de mejores servicios a los vecinos y vecinas de la comuna (SUBDERE, 2018).

➤ **Diagnostico General.**

Las preguntas están agrupadas en las siguientes áreas o ámbitos de gestión:

- **Desarrollo de la estrategia:** cómo el equipo directivo actualiza, despliega y elabora las estrategias enfocadas al mejoramiento del desempeño de la Municipalidad, con el fin de entregar servicios de calidad.
- **Liderazgo:** cómo el alcalde o alcaldesa conduce y evalúa su desempeño del equipo de la Municipalidad, para poder desarrollar y mantener una organización eficiente y eficaz en la entrega de los servicios.
- **Gobernanza:** cómo las políticas y programas de articulación de actores del territorio contribuyen a poner en marcha los planes de desarrollo territorial y el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- **Gestión de personas:** cómo los procesos de gestión de las políticas del personal contribuyen a materializar los planes de la Municipalidad.
- **Capacitación y competencia de las personas:** cómo la Municipalidad promueve un ambiente de trabajo con competencias adecuadas a las necesidades, con alto desempeño de acuerdo a sus funciones para que se puedan cumplir con los objetivos y resultados.
- **Presupuesto municipal:** cómo la Municipalidad gestiona y planifica el presupuesto, que pueda garantizar necesidades económicas de los funcionarios y funcionarias y todos los que ha realizado una prestación de un servicio, para que se dé el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.
- **Ingresos municipales:** cómo la Municipalidad gestiona los ingresos municipales para asegurar la sustentabilidad de las finanzas municipales a mediano y largo plazo, y para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos.

- **Recursos materiales:** cómo la Municipalidad planifica y gestiona el uso de los recursos materiales, equipos e infraestructura, así como también su mantención y cuidado de los mismos.
- **Gestión y análisis de la información:** cómo la Municipalidad elabora, ejecuta, gestiona y mejora, de manera continua y constante los sistemas de información, entre los miembros de la municipalidad.
- **Gestión de usuarios y usuarias:** cómo la Municipalidad conoce a sus usuarios y usuarias, establece relaciones con ellas y ellos, evalúa la satisfacción por los servicios recibidos, respecto a sus requerimientos y expectativas actuales y potenciales, con el fin de abordar nuevas oportunidades de desarrollo.
- **Gestión local participativa:** cómo la Municipalidad gestiona y promueve la participación ciudadana (vecinos, vecinas, usuarios y usuarias), para la toma de decisiones enmarcadas a bienestar poblacional.
- **Gestión y desarrollo local:** cómo la Municipalidad gestiona las decisiones estratégicas y operativas, dentro del marco de sus competencias y atribuciones legales que le permitan el logro del desarrollo y mejora de la calidad de vida de sus habitantes.
- **Proceso de apoyo a la gestión global municipal.** cómo la Municipalidad identifica, controla y mejora los procesos de apoyo, como tesorería, contabilidad, jurídica, informática, etc., durante su gestión, que le permita una adecuada prestación de servicios municipales.
- **Procesos de prestación de los servicios municipales:** cómo la Municipalidad examina y mejora aspectos genéricos de los procesos de prestación de los servicios municipales.

➤ **Diagnostico servicios municipales.**

En esta dimensión, se consulta sobre los servicios municipales que reciben por parte de la municipalidad, como la composición del personal del servicio, sobre reclamos, sobre su satisfacción e insatisfacción de cada servicio recibido y datos del tiempo de respuesta a los reclamos.

- **Áreas verdes y espacios públicos recreativos:** se refiere a la mantención y con el adecuado equipamiento del área pública recreativa, la cual es una superficie de terreno conformada por especies vegetales y otros elementos complementarios, en donde permite la recreación o circulación peatonal.
- **Residuos sólidos domiciliarios:** se refiere al retiro y transporte de los residuos sólidos, así como el servicio de disposición final de estos residuos. Residuos que han sido generados a nivel domiciliario, incluyendo las viviendas y lugares comerciales, establecimientos educacionales, etc.
- **Alumbrado público:** se refiere a la intervención para reparar fallas en equipos, las acciones relacionadas con la instalación y/o recambio masivo de luminarias, así como la provisión de los repuestos necesarios, asegurando el funcionamiento en forma continua y sin cambiar las condiciones de diseño, la calidad de luz.
- **Apoyo a la población migrante:** se refiere al apoyo a los migrantes que llegan a la comuna, a través de la orientación a su regulación migratoria, a su inserción social, respetando sus derechos, ayudándolo a la búsqueda de empleo, integración educativa, etc.

- **Seguridad pública comunal:** se refiere a los servicios de seguridad preventivos orientados a la detección y resolución de problemas, enfocados a mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas en la comuna.
- **Licencias de conducir:** consiste en otorgar licencias de conducir y la renovación y licencias a todos los conductores y conductoras de vehículos tanto particulares como de transporte de pasajeros y de carga de acuerdo a la ley.
- **Patentes comerciales:** otorgar patentes comerciales a todas las personas naturales y/o jurídicas constituidas legalmente, con el fin de que puedan realizar actividades comerciales en un local fijo que este ubicado en la comunidad.
- **Permiso de circulación:** otorgar y/o renovar el permiso de circulación a todos los propietarios de vehículos nuevos, particulares o de empresas, como de locomoción colectiva o vehículos pesados, de acuerdo a los requisitos exigidos por la ley.
- **Permiso de edificación y recepción de obras:** servicio que consiste en el otorgamiento de permisos de edificación, y toda obra que se realice dentro de la comunidad.
- **Fomento productivo:** servicio que permite otorgar asesoría y capacitación, tanto en aspectos técnicos como de gestión, a emprendedores con el fin de fortalecer sus expectativas de negocio y comercializar sus productos y servicios, la cual permita promocionar y promover el desarrollo económico de la comunidad.
- **Intermediación laboral:** Este servicio permite la entrada de los programas sociales relacionados con empleo y capacitación que ejecuta el estado, a la vez

coordina la oferta y demanda de trabajo, otorgando información y orientación para el empleo y la capacitación.

- **Subsidios y beneficios municipales:** entrega de subsidios y/o beneficios materiales, con el fin de poder de satisfacer las necesidades inmediatas de una persona o grupo familiar, que se presentan en un momento crítico con extrema carencia de recursos.

b. Modelo SERVIR

El estado peruano, elaboró el Modelo de Gestión del Grupo de Directivos Públicos, la cual es desarrollado por la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública; la cual aprueba el informe Técnico N°014-2017/SERVIR/GDGP. La cual tiene como objetivo establecer para el grupo de directivos públicos un enfoque por competencias dirigido a resaltar la meritocracia en los subsistemas de recursos humanos.

El Modelo de Gestión del Grupo de Directivos Públicos establece tres ámbitos de gestión, los cuales permitieron la definición de las competencias genéricas directivas.

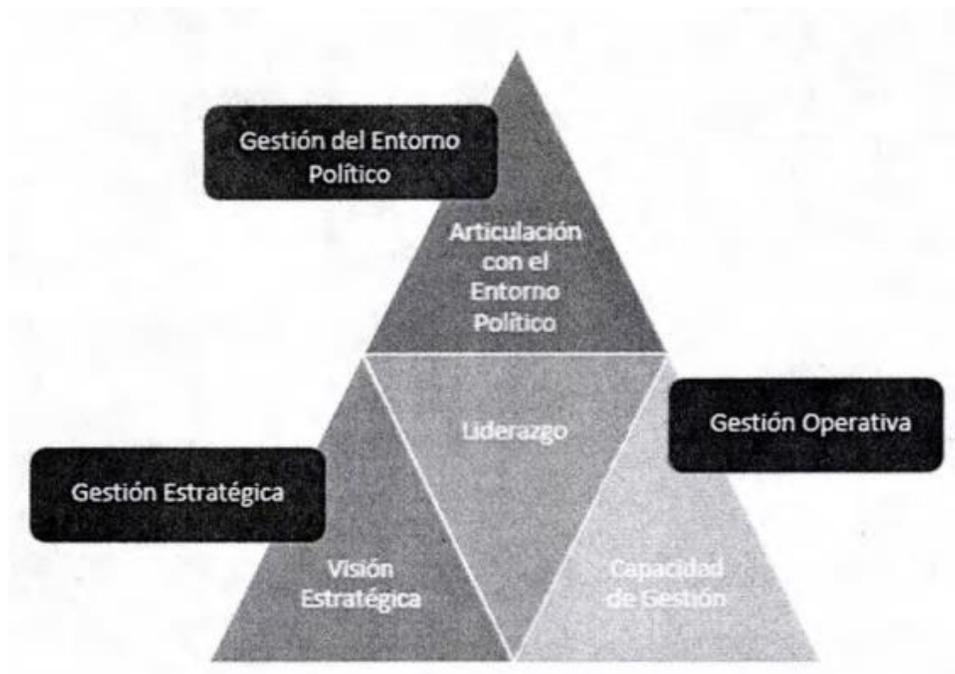


Figura 1. Competencias Genéricas para el grupo de Directivos Públicos.
Fuente. SERVIR (2017).

- **Articulación con el entorno político**

Es la capacidad de tener comprensión del contexto sociopolítico del país y el impacto que tiene la institución, influyendo en las decisiones que se toman a nivel de políticas públicas con conciencia de sus consecuencias sobre las necesidades específicas de los ciudadanos. (SERVIR, 2017, Pág.12).

- **Visión estratégica**

Es la capacidad para percibir escenarios futuros, así como definir una perspectiva a largo plazo alineada con los objetivos organizacionales que le permita anticipar circunstancias, sortear obstáculos, calcular riesgos y planear acciones. (SERVIR, 2017, Pág.13).

- **Capacidad de gestión**

Habilidad para gestionar de administrar el uso de los recursos CAPACIDAD DE GESTIÓN los sistemas administrativos. Asimismo, involucra la capacidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos. (SERVIR, 2017, Pág.14).

- **Liderazgo**

Es la capacidad para influir en otros, con base en valores, para orientar su accionar al logro de objetivos. (SERVIR, 2017, Pág.15).

De acuerdo a lo analizado, se tomó como modelo a utilizar SUBDERE, puesto que cuenta con un instrumento ya validado y aplicado en diferentes municipalidades de Chile, sin embargo, el modelo SERVIR, es un modelo enfocado en las competencias que deben tener y desarrollar cada trabajador, más no mide de manera generalizada aspectos de gestión administrativa y de servicio público, aspectos que incluyen una gestión pública. Por ello, el instrumento de SUBDERE fue aplicado para medir la gestión en la Municipalidad Distrital de Las Lomas– Piura, lo cual permitió conocer el grado de desarrollo de la gestión municipal, que integró aspectos generales y aspectos de servicios públicos que ofrecen las municipalidades, para así poder establecer una política pública de fortalecimiento de la gestión Municipal y de los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

1.2.2. Calidad de vida laboral.

El concepto de la calidad de vida laboral, tuvo sus orígenes en los años 60 y principios de los 70, en una conferencia brindada por el Ministerio del Trabajo de Estados Unidos,

en donde los asistentes consideran el término de calidad de vida laboral más allá de la satisfacción laboral.

De ahí nacen conceptos enmarcados a aspectos psicológicos, tal como lo definió Walton (1973), la calidad de vida laboral es “un proceso para humanizar el lugar de trabajo” (pág. 87).

Del mismo modo Suttle (1977) señala que la calidad de vida laboral es el grado en que los miembros de una organización a través de sus buenas experiencias en la organización, pueden sentirse satisfechos de sus necesidades personales importantes.

A la vez Robbins (1999) “la calidad de vida laboral es el proceso a través del cual una organización desarrolla mecanismos que les permite a sus trabajadores participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales, respondiendo a las necesidades de sus empleados (pág. 122).

Estos conceptos, analizan aspectos tales como sentimientos, motivación, satisfacción, etc. de los trabajadores. Por otra parte, se analizan conceptos enmarcados al entorno laboral, donde se pone énfasis a los aspectos físicos, condiciones económicas y organizacionales.

En este sentido, para Segurado y Agullo (2002), la calidad de vida laboral es el grado de satisfacción personal y profesional expresado por el medio ambiente laboral, condiciones de trabajo, por el tipo de dirección y gestión, por la atracción e interés por las actividades realizadas, que conllevan a que se sienta motivado al logro del autodesarrollo individual y en equipo.

Asimismo, para Lau (2000) la calidad de vida laboral se define como aquellas condiciones como: recompensas, seguridad laboral, oportunidades de desarrollo personal, y las buenas condiciones de ambiente de trabajo adecuado, que promueven la satisfacción de los empleados.

De acuerdo a lo expresado anteriormente por diferentes autores, definen a la calidad de vida laboral en base a variables del entorno laboral, mientras que otros en base a las características personales de los individuos. Por lo tanto, la “calidad de vida laboral” busca el desarrollo del trabajador, en base a su satisfacción psicológica y su satisfacción ambiental. En donde tanto la empresa como el trabajador se verán beneficiados, estos beneficios permitirán a la organización orientar sus fuerzas y recursos que antes utilizaban al enfrentar problemas de los trabajadores, hacia actividades de mayor importancia para el logro de sus objetivos.

1.2.2.1. Importancia de la calidad de vida laboral.

Según lo planteado por Guizar (2004) la CVL “basa su principio de que los trabajadores constituyen el capital humano que debe ser desarrollado y no utilizado de manera que perjudique al trabajador” (pág. 247). Es decir, el trabajo no debe implicar condiciones negativas ni provocar presiones excesivas ni perjudicar talento humano de un trabajador

Al mismo tiempo, Chiavenato (2007) refiere que “la CVL es indicador que permite medir las experiencias en el trabajo y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo” (pág.407). Por tal razón, el concepto de la CVL se enfoca en respetar a las personas que laboran para que se pueda lograr niveles elevados de

calidad y productividad, para ello las organizaciones deben de motivarlas y que sean recompensadas adecuadamente a través de contribuciones para que así participen activamente en los trabajos que ejecutan.

Por lo tanto, se puede inferir que la calidad de vida laboral contribuye a mejorar la competitividad organizacional, y la productividad de una organización, por ello es de suma importancia que se les otorgue a los empleados dentro de las organizaciones elementos como la motivación, seguridad, oportunidades de desarrollo, entre otros.

1.2.2.2. Dimensiones de la Calidad de vida laboral.

La CVL desde el ámbito académico y científico, ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes, por lo que el interés por establecer de manera operacional el significado de la CVL, ha generado diversos estudios e investigaciones, cuyo objetivo, siempre ha sido identificar las posibles dimensiones que afectarían a la vida en el trabajo.

Apablaza, Bravo y Contreras de la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo en conjunto con la Asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH), en el año 2017 realizaron un estudio que tuvo por finalidad analizar la Calidad de Vida Laboral (CVL) en los Municipios de Chile. La cual este estudio permitió realizar el primer Barómetro de Calidad de Vida Laboral Municipal.

Para el desarrollo de las dimensiones e indicadores que incluyen en el barómetro de calidad de vida laboral municipal, se utilizaron como fuentes de investigación: el 2015 el Diagnóstico Municipal, desarrollado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE), el 2017 la realización de la encuesta de Calidad de Vida Laboral,

desarrollada por la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo y el 2016 las estadísticas Municipales, publicadas por el Sistema Nacional de Información Municipal.

El estudio consideró las siguientes dimensiones:

- **Política de Recursos Humanos:** se refiere al establecimiento de políticas enmarcadas al recurso humanos, donde se permita la participación de los funcionarios, se evalúe el desempeño y de acuerdo a ello se entreguen incentivos.
- **Selección de Recursos Humanos:** se refiere a la utilización de mecanismos de selección del personal, y la capacidad para identificar competencias y habilidades de los trabajadores.
- **Eficiencia del Gasto en Recursos Humanos:** se refiere a la disposición de presupuesto para los beneficios, compensaciones, participación de los trabajadores, capacitaciones y desarrollo personal.
- **Condiciones Laborales:** se refiere al ambiente físico en el lugar de trabajo y salud, seguridad y condiciones del trabajo.
- **Canales de Información y Participación:** se refiere a la gestión municipal para transmitir información entre los trabajadores, establecer una comunicación efectiva y la capacidad para tomar decisiones.
- **Formación Continua:** se refiere a la gestión municipal para identificar necesidades de capacitación, planes de capacitación y evaluaciones de aprendizaje.

- **Liderazgo Directivo:** se refiere a la capacidad de los directivos para poder incentivar y promover el trabajo en equipo, para estar disponible ante cualquier consulta y para desarrollar políticas de desarrollo profesional y su participación en la asignación de responsabilidades.

La presente investigación toma como referencia el modelo de Apablaza, Bravo y Contreras (2017), puesto que este modelo se enfoca precisamente en medir la CVL en las municipalidades.

1.2.3. Marco legal.

Con la finalidad manejar la economía nacional en forma reestructurada de acuerdo a las necesidades propias de cada departamento, región, provincia o distrito de brindar y establecer mejores servicios públicos a los ciudadanos de todo el país. Se dan a conocer las siguientes leyes y normas legisladas:

- 1993; Constitución Política del Perú.
- 2002; Ley N°27783, Ley de Bases de Descentralización.
- 2002; Ley N°27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- 2002; Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del estado.
- 2002; Ley N°27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2003; Ley N°28056 Ley Marco del Presupuesto Participativo.
- 2003, D.S. 027 – 2003 Reglamento de Acondicionamiento Territorial.
- 2003; Decreto Supremo 019- 2003 – PCM; Reglamento de la Ley de Demarcación y Organización Territorial Ley N°27795.
- 20011; Ley N°29626 Ley de Presupuesto del Sector Público.

- 2008; Decreto Legislativo 1026. Establece Régimen Especial Facultativo para los Gobiernos Regionales y Locales que deseen implementar procesos de Modernización Institucional Integral.
- Ley del Procedimiento Administrativo General LEY N°27444.
- Ley N°27972.- Ley Orgánica de Municipalidades publicada por el diario oficial el peruano el 27 de mayo del 2003.

1.3. Definición de términos básicos

Capacitación

Conjunto de actividades que están orientadas a ampliar habilidades, aptitudes y los conocimientos del personal que labora en una determinada entidad.

Desarrollo local

Es un proceso de movilización y la coordinación de sus recursos materiales e inmateriales, para la diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un determinado territorio local.

Liderazgo

El liderazgo es un conjunto de habilidades que hacen que una persona tenga la capacidad para motivar y logre canalizar los esfuerzos de un trabajo en equipo y se logre un proyecto con objetivos comunes.

Presupuesto

Es una previsión, proyección o estimación de gastos.

Relaciones institucionales

Se establecen entre instituciones u organizaciones, ya sean públicas o privadas, que pretenden lograr un proyecto en común y tienen el objetivo de lograrlo ya sea en un corto, mediano o largo plazo.

Subsidios

La administración pública ofrece una ayuda extraordinaria para estimular la demanda de un bien o proteger a un colectivo.

Toma de decisiones

Es el proceso en donde se obtienen un conjunto de decisiones, que permiten lograr un propósito o solucionar alguna situación.

Trabajo en equipo

Consiste en realizar tareas o conjunto de actividades entre un grupo de dos o más personas.

Calidad:

Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Calidad de Vida:

Satisfacción de necesidades dentro de su entorno físico, psicológico y social.

Satisfacción:

Es la sensación que se produce en un sujeto, dado el desarrollo de necesidades subjetivas y objetivas

Políticas:

Serie de conductas, funciones y acciones, que realizan personas y grupos, para que puedan actuar e incidir en un escenario de trabajo.

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

El presente estudio de la calidad de vida laboral de los trabajadores y la gestión municipal, le va a permitir que la municipalidad pueda lograr sus objetivos enfocados al desarrollo local de su comunidad, entregando los servicios públicos con calidad, en corto plazo y abarcando aspectos sociales y económicos.

En este sentido se formulan las siguientes preguntas de investigación:

Problema general:

¿En qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión en la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019?

Problemas específicos:

- ¿Cómo las políticas de recursos humanos inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?
- ¿De qué manera las condiciones laborales inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?
- ¿Cómo el liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?

2.1. Variables y definición operacional

2.1.1. Variable a estudiar:

Se han determinado como variables de estudio:

Variable 1: Gestión municipal

Variable 2: Calidad de vida laboral

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Escala
Calidad de vida laboral	Es el grado de satisfacción personal y profesional expresado por el medio ambiente laboral, condiciones de trabajo, por el tipo de dirección y gestión, por la atracción e interés por las actividades realizadas, que conllevan a que se sienta motivado al logro del autodesarrollo individual y en equipo (Segurado y Aguiló, 2002).	La calidad de vida laboral se mide en base a dimensiones que son: Políticas de recursos humanos, selección de recursos humanos, eficiencia del gasto en recurso humano, condiciones laborales, canales de información y participación, formación continua y liderazgo directivo (Apablaza, Bravo y Contreras, 2017).	Políticas de recursos humanos	Políticas de RR.HH.	Nivel de calidad en las políticas de recursos humanos.	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal tipo escala Likert (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas veces (2) Casi Nunca (1) Nunca
				Participación de funcionarios	Nivel de participación de funcionarios.		
				Evaluación de desempeño	Nivel de evaluación de desempeño.		
				Entrega de incentivos	Nivel de entrega de incentivos		
			Selección de recursos humanos	Mecanismos de selección	Nivel de selección de personal.		
				Garantiza cumplimiento de selección	Nivel de garantía de cumplimiento de competencias y habilidades.		
				Identifica competencias y habilidades	Nivel de identificación de competencias y habilidades.		
				Distinción de géneros	Nivel de distinción de géneros.		
				Nivel de profesionalismo	Nivel de profesionalismo en selección de personal.		
			Eficiencia del gasto en recursos humanos	Gasto en capacitaciones	Nivel de gastos en capacitaciones		
				Gasto en desarrollo profesional	Nivel de gastos en desarrollo profesional.		
				Gasto en reconocimientos	Nivel de gastos en reconocimientos.		
			Condiciones laborales	Mantenimiento y mejora	Nivel de mantenimiento y mejora del lugar de trabajo.		
				Revisión formal y periódica	Nivel de revisión formal y periódica de las condiciones de trabajo.		
				Participación e identificación	Nivel de participación de los trabajadores en evaluar las condiciones del lugar de trabajo.		
				Matriz de riesgos	Nivel de elaboración de matriz de riesgos.		
				Instalaciones	Nivel de instalaciones como baños, cafeterías, etc.		
			Canales de información y participación	Comunicación y coordinación	Nivel de comunicación y coordinación.		
				Perfil y objetivos	Nivel de información según perfil y objetivos de los trabajadores.		
				Instancias formales	Nivel de instancias formales de participación.		
				Políticas de gestión	Nivel de políticas de gestión conocida por los trabajadores.		
				Comités	Nivel de realización de comités de trabajo.		
				Clima laboral	Nivel de clima laboral.		
				Toma de decisiones	Nivel de toma de decisiones.		
			Formación continua	Necesidades de capacitación	Nivel de necesidades de capacitación.		
				Plan de capacitación	Nivel de planes de capacitación.		
				Evaluación de aprendizaje	Nivel de evaluaciones de aprendizajes.		
				Estadísticas de capacitados	Nivel de estadísticas de capacitaciones.		
			Liderazgo directivo	Pro actividad	Nivel de pro actividad mediante la participación.		
				Disponibilidad	Nivel de disponibilidad de ser atendidos por alcaldes y directivos.		
				Política de desarrollo profesional	Nivel de política de desarrollo profesional.		
				Participación en definición de funciones y responsabilidades	Nivel de participación del alcalde.		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Escala
Gestión municipal	Es el conjunto de acciones políticas administrativas, estratégicas y técnicas idóneas implementadas por las municipalidades provinciales en su calidad de órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con plena capacidad para fomentar el desarrollo integral, crecimiento económico, justicia social y sostenibilidad ambiental (Valencia, 2017).	La gestión municipal se mide en base al: diagnóstico general y diagnóstico de servicios municipales (SUBDERE, 2018).	Diagnóstico general	Desarrollo y Despliegue de la Estrategia	Nivel de gestión del (PLADECO), (PMGM) y plan de alianzas.	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal tipo escala Likert: (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas veces (2) Casi Nunca (1) Nunca
				Liderazgo	Nivel de gestión en la participación, acciones correctivas y desarrollo de indicadores para lograr metas y objetivos.		
				Gobernanza	Nivel de gestión con grupos de interés, desarrollo de estrategias comunicativas y compromiso con la comunidad.		
				Gestión de Personas	Nivel de gestión para garantizar la salud, inclusión satisfacción y desempeño de los trabajadores.		
				Capacitación y Compromiso de las Personas	Nivel de gestión para evaluar las competencias, dar capacitaciones e incentivar la participación de los funcionarios.		
				Presupuesto Municipal	Nivel de gestión para elaborar presupuesto anual, considerar demandas de la comunidad.		
				Ingresos Municipales	Nivel de gestión para proyectar y desarrollar planes de ingresos.		
				Recursos Materiales	Nivel de gestión para actualizar inventarios y controlar recursos.		
				Gestión y Análisis de la Información	Nivel de gestión para diseñar políticas y sistemas de información.		
				Gestión de Usuarios y Usuarías	Nivel de gestión para identificar y garantizar a los usuarios los servicios municipales.		
				Gestión Local Participativa	Nivel de gestión para promover la participación de la comunidad.		
				Gestión y Desarrollo Local	Nivel de gestión para realizar planes y programas a nivel local.		
				Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	Nivel de gestión para provisionar bienes y evaluar la calidad de los servicios contratados.		
			Procesos de Prestación de Servicios Municipales	Nivel de gestión para actualizar políticas y controlar la entrega de los servicios municipales.			
			Diagnóstico de servicio municipales	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del cuidado de las áreas públicas recreativas.		
				Residuos Sólidos Domiciliarios	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos de recolección y transporte de los residuos sólidos.		
				Alumbrado Público	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del alumbrado público.		
				Apoyo a la Población Migrante	Nivel de gestión para identificar, informar y proteger a la población migrante.		
				Seguridad Pública Comunal	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos de seguridad pública.		
				Licencias de Conducir	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del servicio de licencias de conducir.		
Patentes Comerciales	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos de patentes comerciales.						
Permiso de Circulación	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del permiso de circulación.						
Permiso de Edificación y Recepción de Obras	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del permiso de edificación.						
Fomento Productivo	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del servicio fomento productivo.						

Tabla 2. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL			Nivel de calidad en las políticas de recursos humanos. Nivel de participación de funcionarios. Nivel de evaluación de desempeño.	<p>Tipo de estudio: descriptivo – correlacional. Puesto que, se describirán las variables y consiste en buscar la relación entre las dos variables en estudio.</p> <p>Diseño de estudio: No experimental – transversal.</p> <p>Población: La población está compuesta por los 121 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Las Lomas – Piura.</p> <p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>Para evaluar la calidad de vida laboral se consideró el cuestionario realizado por Apablaza, Bravo y Contreras (2017), la cual el barómetro fue validado por jueces seleccionados por AMUCH (Asociación de municipalidades de Chile).</p> <p>La gestión municipal, se medirá en base al cuestionario realizado y validado por la Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo (2018),</p>
¿En qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión en la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019?	Determinar en qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019.	CALIDAD DE VIDA LABORAL	Políticas de recursos humanos	Nivel de entrega de incentivos	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			Nivel de selección de personal. Nivel de garantía de cumplimiento de competencias y habilidades. Nivel de identificación de competencias y habilidades. Nivel de distinción de géneros. Nivel de profesionalismo en selección de personal. Nivel de gastos en capacitaciones Nivel de gastos en desarrollo profesional. Nivel de gastos en reconocimientos. Nivel de mantenimiento y mejora del lugar de trabajo.	
¿Cómo las políticas de recursos humanos inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?	Analizar cómo las políticas de recursos humanos inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.		Selección de recursos humanos Eficiencia del gasto en recursos humanos Condiciones laborales		

					Nivel de revisión formal y periódica de las condiciones de trabajo.
¿De qué manera las condiciones laborales inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?	Determinar cómo las condiciones laborales inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.				Nivel de participación de los trabajadores en evaluar las condiciones del lugar de trabajo. Nivel de elaboración de matriz de riesgos. Nivel de instalaciones como baños, cafeterías, etc.
¿Cómo el liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019?	Analizar cómo el liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.			Canales de información y participación	Nivel de comunicación y coordinación. Nivel de información según perfil y objetivos de los trabajadores. Nivel de instancias formales de participación. Nivel de políticas de gestión conocida por los trabajadores. Nivel de realización de comités de trabajo. Nivel de clima laboral. Nivel de toma de decisiones.
				Formación continua	Nivel de necesidades de capacitación. Nivel de planes de capacitación. Nivel de evaluaciones de aprendizajes. Nivel de estadísticas de capacitaciones.
				Liderazgo directivo	Nivel de pro actividad mediante la participación. Nivel de disponibilidad de ser atendidos por alcaldes y directivos. Nivel de política de desarrollo profesional. Nivel de participación del alcalde.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
ÍDEM		GESTIÓN MUNICIPAL	Diagnóstico general	Nivel de gestión del (PLADECO), (PMGM) y plan de alianzas. Nivel de gestión en la participación, acciones correctivas y desarrollo de indicadores para lograr metas y objetivos. Nivel de gestión con grupos de interés, desarrollo de estrategias comunicativas y compromiso con la comunidad. Nivel de gestión para garantizar la salud, inclusión satisfacción y desempeño de los trabajadores. Nivel de gestión para evaluar las competencias, dar capacitaciones e incentivar la participación de los funcionarios. Nivel de gestión para elaborar presupuesto anual, considerar demandas de la comunidad. Nivel de gestión para proyectar y desarrollar planes de ingresos. Nivel de gestión para actualizar inventarios y controlar recursos. Nivel de gestión para diseñar políticas y sistemas de información.	ÍDEM

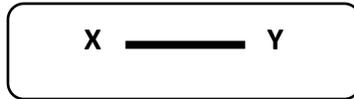
ÍDEM			Nivel de gestión para identificar y garantizar a los usuarios los servicios municipales.	
			Nivel de gestión para promover la participación de la comunidad.	
			Nivel de gestión para realizar planes y programas a nivel local.	
			Nivel de gestión para provisionar bienes y evaluar la calidad de los servicios contratados.	
			Nivel de gestión para actualizar políticas y controlar la entrega de los servicios municipales.	
		Diagnóstico de servicio municipales	Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del cuidado de las áreas públicas recreativas.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos de recolección y transporte de los residuos sólidos.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del alumbrado público.	
			Nivel de gestión para identificar, informar y proteger a la población migrante.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos de seguridad pública.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del servicio de licencias de conducir.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos de patentes comerciales.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del permiso de circulación.	
			Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del permiso de edificación.	
Nivel de gestión para mejorar y analizar costos del servicio fomento productivo.				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

El enfoque del presente estudio es de carácter cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) “el enfoque cuantitativo utiliza métodos observacional, documental y estadístico para la recolección y el análisis de datos, a través de los instrumentos que se tabulan y se analizan estadísticamente” (p114). Por lo tanto, el presente estudio es un enfoque cuantitativo, puesto que, pretendió medir y analizar estadísticamente las variables en estudio.

El diseño asumido para la realización del trabajo de investigación es no experimental. Por lo tanto, el diseño de investigación fue el siguiente:



Dónde:

X: Representa la gestión municipal.

Y: Representa la calidad de vida laboral.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.100), clasifican las investigaciones en exploratorias, descriptivas, correlativas y explicativas. El presente estudio se caracteriza como correlacional, puesto que, consiste en buscar la relación entre las dos variables en estudio.

El tipo de investigación es transversal, puesto que, se pretendió solo describir variables y analizar su interrelación en un periodo de tiempo dado. Asimismo, es un tipo de investigación básica, porque se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevos conocimientos, y con el propósito de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico.

3.2. Diseño muestral

La población está compuesta por los 121 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Las Lomas - Piura, los cuales evaluaron la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad y su percepción respecto a su calidad de vida laboral.

Por ser una población pequeña de trabajadores municipales, se consideró dicha población como la muestra poblacional, quedando representada por la totalidad de la misma.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores contratados CAS y nombrados del municipio.
- Los que están dispuestos a apoyar la encuesta
- Los que se encuentran dentro de la ciudad

Criterios de exclusión:

- Encuestas viciadas
- Trabajadores con vacaciones

3.3. Técnicas de recolección de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de las Lomas - Piura. A la vez el instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Para evaluar la calidad de vida laboral se consideró el cuestionario realizado por Apablaza, Bravo y Contreras (2017), la cual el barómetro fue validado por jueces seleccionados por AMUCH (Asociación de municipalidades de Chile). A la vez, la gestión municipal, se midió en base al cuestionario realizado y validado por la Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo (2018), en donde se tomó en

cuenta las dimensiones diagnóstico general y diagnóstico de servicios municipales para la evaluación de la variable en estudio.

Las respuestas de los cuestionarios tuvieron opciones de respuesta de escala Likert, para ello se utilizarán cinco categorías de respuesta.

Tabla 3. Categorías de respuestas

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de calidad de vida laboral y gestión municipal se midió considerando las categorías anteriores, las cuales se analizaron de la siguiente manera:

Tabla 4. Nivel de categorías

Categorías	Nivel
Nunca	Muy bajo
Casi nunca	Bajo
Algunas veces	Regular
Casi siempre	Alto
Siempre	Muy alto

Fuente: Elaboración propia.

En relación al proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación; estos permitieron recoger datos e información que garantizaron su eficacia y efectividad al ser aplicados a la muestra de estudio.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el indicador alfa de Cronbach, que es una medida que a través de un conjunto de ítems se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. El valor mínimo aceptable para el coeficiente de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala

utilizada es baja. A la vez, el valor máximo esperado es 0.90, considerándose que la escala es excelente.

Tabla 5. Indicador Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Total	,795	107
Calidad de vida laboral	,765	34
Políticas de recursos humanos	,764	4
Selección de recursos humanos	,737	5
Eficiencia del gasto en recursos humanos	,702	3
Condiciones laborales	,729	5
Canales de información y participación	,799	7
Formación continua	,706	4
Liderazgo directivo	,769	6
Gestión municipal	,763	73
Diagnostico general	,764	43
Diagnóstico de servicios municipales	,799	30

Fuente: Análisis de fiabilidad- SPSS 24.

La tabla anterior detalla un resultado de 0,795 puntos demostrando que el cuestionario es fiable para el desarrollo de la investigación. Asimismo, los resultados por cada dimensión también mostraron resultados fiables para su medición, así como también se obtuvo un resultado de 0,765 y 0,763 para las variables calidad de vida laboral y gestión municipal.

Luego para la validez del instrumento, se consultó a tres expertos que ostentaron mínimamente el grado académico de magister y tuvieron especialidad en temas de gestión pública, en donde analizaron y evaluaron la estructura de los instrumentos realizados, a partir de un formato que se les proporcionó. (Ver Anexo N°4).

3.4. Técnicas de gestión y estadística para el procedimiento de la información

- Se seleccionó a la totalidad de la población a estudiar que está conformada por la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de las Lomas - Piura.
- Se aplicó el cuestionario de gestión municipal y calidad de vida laboral a cada trabajador, para ello se solicitaron los permisos correspondientes a la Municipalidad Distrital de las Lomas, las cual se realizó después de la jornada laboral, con una duración aproximada entre 10 a 20 minutos.
- Se utilizó el Software SPSS Versión 24, para procesar la información relacionada a la variable y dimensiones, materia de la investigación. Se presentaron las Tablas de Frecuencias, los gráficos de barras y la interpretación respectivas.
- Para analizar la correlación de ambas variables, se analizó a través del coeficiente de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación varía entre 0 y 1, pudiendo ser positivo o negativo, utilizándose un nivel de significación del 5%. Según Hernández et al. (2014) se me expresan los siguientes rangos de medición:
 - +0.10= correlación positiva muy débil
 - +0.25=correlación positiva débil

- +0.50= correlación positiva media
- +0.70= correlación positiva considerable
- +0.90= correlación positiva muy fuerte
- +1= correlación positiva perfecta

3.5. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación contó con el permiso dado la municipalidad para poder aplicar las encuestas, lo que permitió respetar la veracidad de los resultados de los instrumentos aplicados en la investigación. Asimismo, se citó toda la información y teorías mostradas en todo el documento, de acuerdo a las normas APA, y el cumplimiento del 20% de similitud del programa Turnitin.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Calidad de vida laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.

4.1.1. Políticas de recursos humanos

Los promedios menores a los 1.8 puntos dan cuenta a un nivel muy bajo en la mayoría de los indicadores relacionados a las políticas de recursos humanos, así se refleja un nivel muy bajo de 1.55 puntos en promedio.

Estos resultados muestran niveles muy bajos en el indicador participación de funcionarios (1.57), evaluación de desempeño (1.44) y en la entrega de incentivos (1.28) puntos en promedio respectivamente. A la vez, se muestra un nivel bajo en las políticas de recursos humanos con 1.93 puntos.

Los resultados evidencian que nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura, los colaboradores cooperan en elaboración de políticas para el personal, casi no cuenta con evaluación de desempeño de los trabajadores, lo que permite que casi nunca se da la entrega incentivos por mérito a los trabajadores. A la vez, casi nunca se establece Política de Recursos Humanos de acuerdo al tipo de contrato.

Tabla 6. Nivel de calidad en las políticas de recurso humanos: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Políticas de RR.HH.	1,93	,70398
Participación de funcionarios	1,57	,66866
Evaluación de desempeño	1,44	,49821
Entrega de incentivos	1,28	,58056
Políticas de recursos humanos	1,56	,43956

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

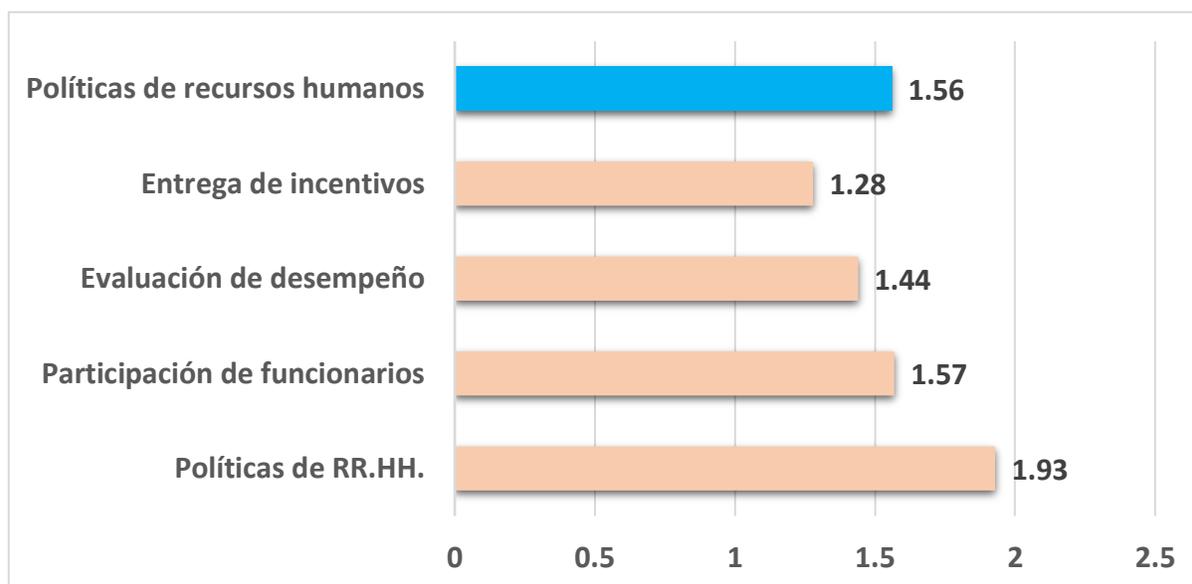


Figura 1. Nivel de calidad en las políticas de recurso humanos de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 6.

4.1.2. Selección de recursos humanos

Los resultados en la tabla y figura anterior, sugieren que todos los aspectos relacionados a selección de recursos humanos generan un nivel bajo de 1.88 puntos, esto evidenciado por garantiza cumplimiento de selección (2.04 puntos en promedio), identifica competencias y habilidades (2.12 puntos en promedio) y distinción de géneros (1.94 puntos en promedio). Mientras que se mostró niveles muy bajos en nivel de profesionalismo (1.61 puntos en promedio) y mecanismos de selección (1.7 puntos en promedio).

Los resultados demuestran que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, garantiza el cumplimiento de competencias y habilidades para la selección de un cargo, no identifica competencias y habilidades para la selección de un cargo de un trabajador. Sin embargo, casi nunca la municipalidad para la selección se enfoca en la distinción de género.

Por otro lado, se mostraron que nunca la municipalidad considera el nivel de profesionalismo para la selección del personal y nunca la municipalidad tiene mecanismos de selección de personal.

Tabla 7. Nivel de calidad de selección de recurso humanos: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Mecanismos de selección	1,70	,79209
Garantiza cumplimiento de selección	2,04	,95216
Identifica competencias y habilidades	2,12	,94490
Distinción de géneros	1,94	,71060
Nivel de profesionalismo	1,61	,82028
Selección de recursos humanos	1,88	,75227

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

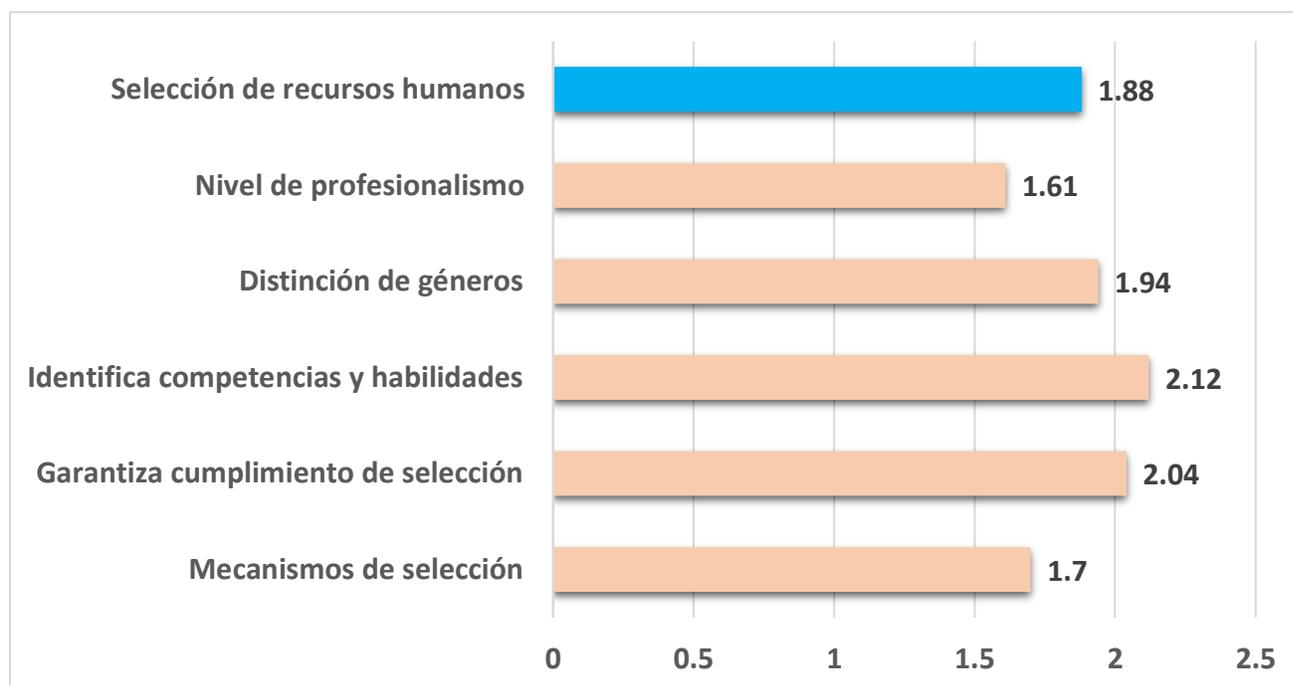


Figura 2. Nivel de calidad en la selección del recurso humanos de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 7.

4.1.3. Eficiencia del gasto en recursos humanos

Con relación a la eficiencia del gasto en recursos humanos, los resultados dan razón de un nivel bajo de 1.89 puntos en promedio. Lo que refleja niveles bajos en los indicadores que la conforman, como gasto en capacitaciones (1.81 puntos en promedio), gasto en desarrollo profesional (1.87 puntos en promedio) y gasto en reconocimientos (2 puntos en promedio).

Estos resultados evidencian que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, se realizan gastos en capacitaciones para los trabajadores, gastos en desarrollo profesional del trabajador y gastos en reconocimientos para los trabajadores.

Tabla 8. Nivel de eficiencia del gasto en recurso humanos: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Gasto en capacitaciones	1,81	,88801
Gasto en desarrollo profesional	1,87	,96559
Gasto en reconocimientos	2,00	1,04083
Eficiencia del gasto en recursos humanos	1,89	,76523

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

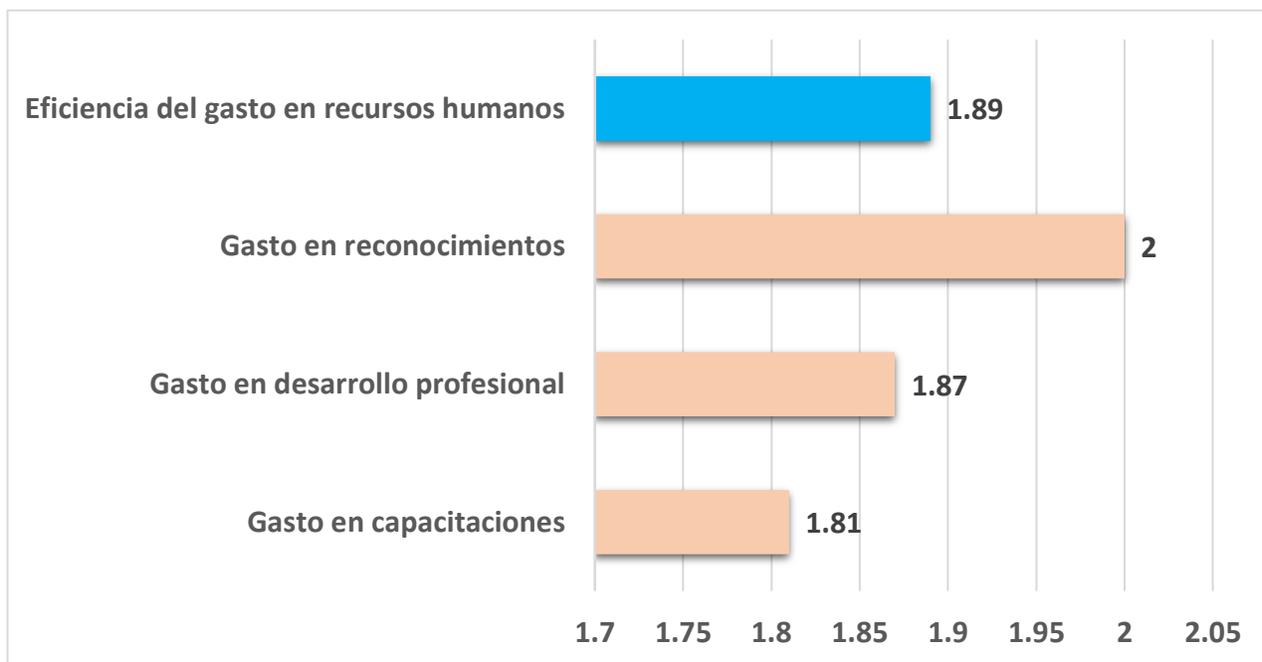


Figura 3. Nivel de calidad en la eficiencia de gasto en recurso humano de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.
Fuente. Tabla 8.

4.1.4. Condiciones laborales

De acuerdo a la tabla y figura anterior, se observa un nivel bajo en la dimensión condiciones laborales (2.20 puntos en promedio). Esto se debe a los niveles bajos matriz de riesgos (2.04 puntos en promedio), participación e identificación (2.08 puntos en promedio), instalaciones (2.24 puntos en promedio), mantenimiento y mejora (2.25 puntos en promedio) y revisión formal y periódica (2.41 puntos en promedio).

Estos resultados revelan que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, se cuenta con una matriz de riesgos, las condiciones del lugar de trabajo son identificadas mediante un proceso de participación de todos los trabajadores, casi nunca la municipalidad cuenta con instalaciones como, edificio consistorial, cafetería, da mantenimiento el lugar de trabajo de sus trabajadores y casi nunca la municipalidad revisa formal y periódicamente las condiciones de trabajo de sus trabajadores.

Tabla 9. Nivel de calidad en las condiciones laborales: promedio.

Indicadores	Media	Desviación estándar
Mantenimiento y mejora	2,25	,93346
Revisión formal y periódica	2,41	1,25611
Participación e identificación	2,08	,89988
Matriz de riesgos	2,04	,99496
Instalaciones	2,24	,86626
Condiciones laborales	2,20	,55164

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

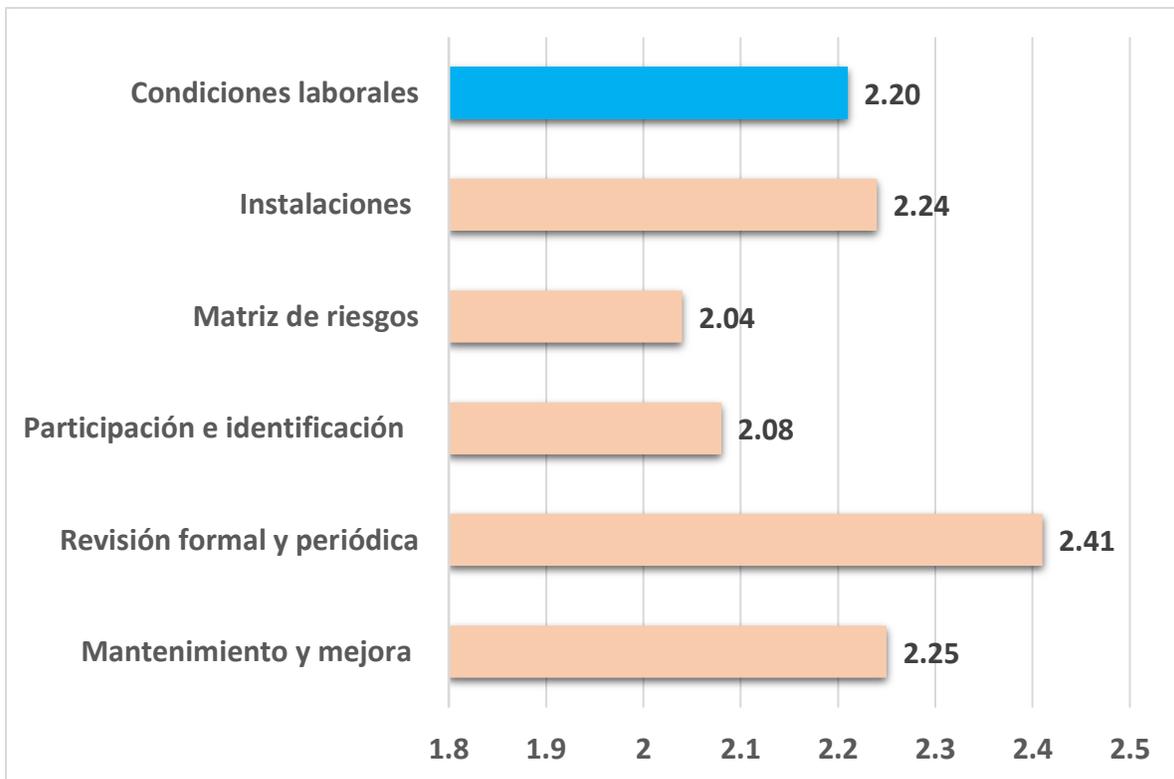


Figura 4. Nivel de calidad en las condiciones laborales de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 9.

4.1.5. Canales de información y participación

Los resultados anteriores revelan un nivel de calidad en canales de información y participación bajo (2.05 puntos en promedio). Esto se ve reflejado por los indicadores clima laboral (1.82 puntos en promedio), comités (2.09 puntos en promedio), instancias formales (1.88 puntos en promedio), políticas de gestión (2.29 puntos en promedio), comunicación y coordinación (2.25 puntos en promedio) y toma de decisiones (2.37 puntos en promedio). Mientras que solo el Perfil y objetivos mostro niveles muy bajos con 1.68 puntos en promedio.

Estos resultados evidencian que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, se mide el clima laboral de sus trabajadores, no se establecen comité paritario de Higiene y seguridad, casi no existen instancias formales de participación para las propuestas de ideas de sus trabajadores, y casi no es conocida la política de gestión municipal por todos los trabajadores. A la vez, casi nunca el interior de la municipalidad se comunica y coordinan las distintas unidades de trabajo, por lo que, no se pueden tomar decisiones respecto a temas que permitan la mejora del clima de personal.

Por otro lado, nunca la municipalidad establece canales de información que definan el perfil de los trabajadores y en base a sus objetivos y contenidos y así implementar un plan de comunicación.

Tabla 10. Nivel de calidad en canales de información y participación: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Comunicación y coordinación	2,25	,77761
Perfil y objetivos	1,68	,56590
Instancias formales	1,88	,43186
Políticas de gestión	2,29	,71466
Comités	2,09	,91656
Clima laboral	1,82	,74162
Toma de decisiones	2,37	,90491
Canales de información y participación	2,05	,36954

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

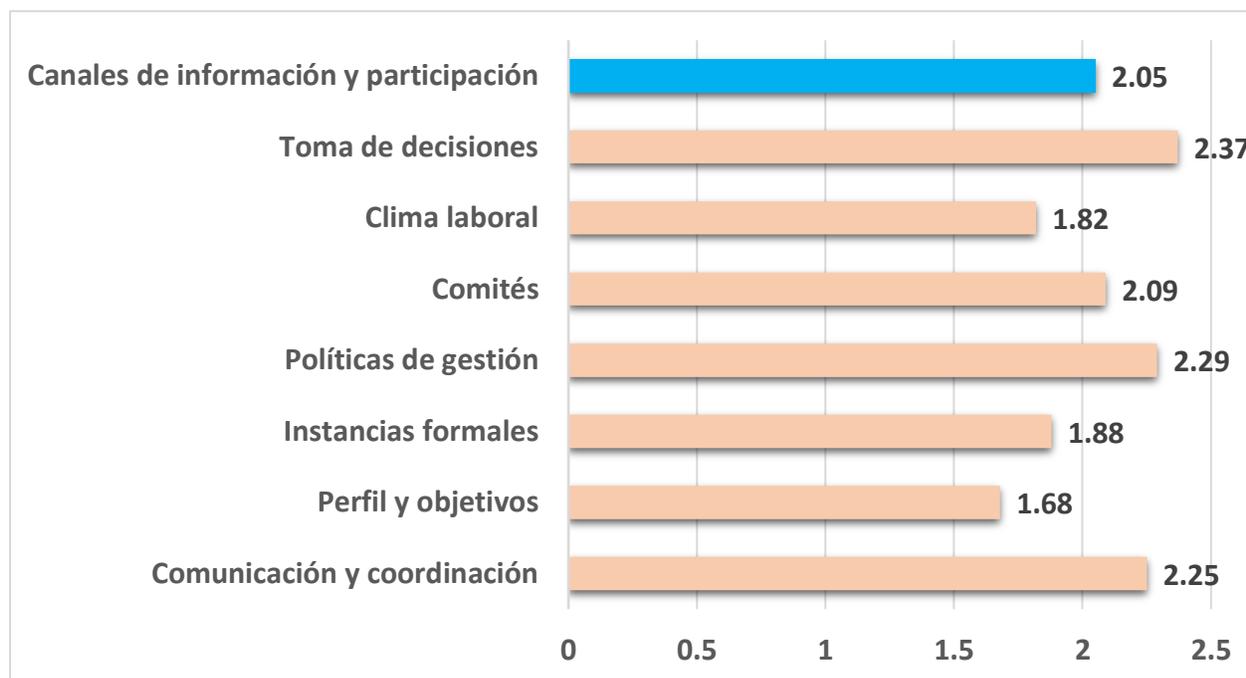


Figura 5. Nivel de calidad en canales de información y participación de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 10.

4.1.6. Formación continua

Con relación a la dimensión formación continua, los resultados mostraron un nivel bajo (1.84 puntos en promedio), debido al indicador plan de capacitación (2.02 puntos en promedio). Sin embargo, se mostraron niveles muy bajos en necesidades de capacitación (1.76 puntos en promedio), evaluación de aprendizaje (1.79 puntos en promedio) y estadísticas de capacitados (1.79 puntos en promedio).

Estos resultados evidencian que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, se elabora un plan anual de capacitación para sus trabajadores. Por el contrario, nunca la municipalidad detecta necesidades de capacitación para sus trabajadores, no evalúa el aprendizaje esperado por parte de sus trabajadores y nunca la municipalidad tiene estadísticas de sus trabajadores capacitados.

Tabla 11. Nivel de calidad en formación continua: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Necesidades de capacitación	1,76	,57771
Plan de capacitación	2,02	,27273
Evaluación de aprendizaje	1,79	,55086
Estadísticas de capacitados	1,79	,82581
Formación continua	1,84	,28504

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

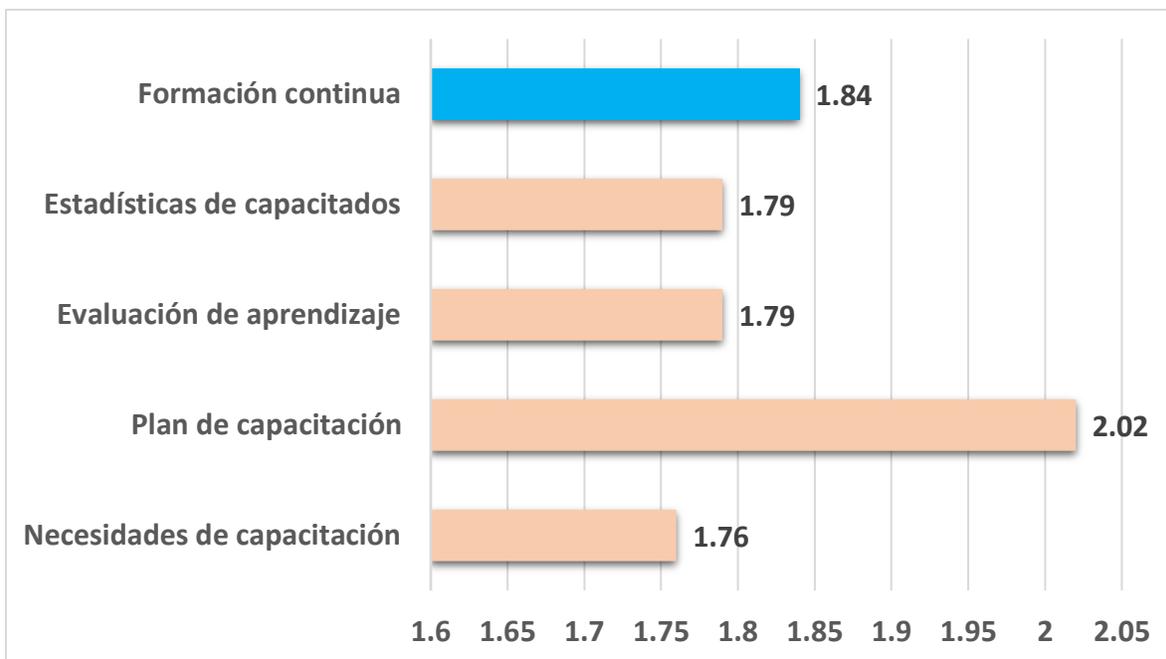


Figura 6. Nivel de calidad en formación continua de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 11.

4.1.7. Liderazgo directivo

En relación con la dimensión liderazgo directivo, nos reflejan que el nivel es bajo con 2.22 puntos en promedio. Esto se ve reflejado por los indicadores que lo integran como participación en definición de funciones y responsabilidades (1.82 puntos en promedio), política de desarrollo profesional (2.25 puntos en promedio), disponibilidad (2.38 puntos en promedio) y pro actividad (2,41 puntos en promedio).

Estos resultados evidencian que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, el alcalde participa en la definición de funciones y responsabilidades de sus trabajadores, el alcalde casi nunca define una política de desarrollo profesional para sus trabajadores, el alcalde y los directivos casi no están disponibles para recibir a algunos de sus trabajadores. Asimismo, casi nunca, el alcalde y los directivos están disponibles para recibir a sus trabajadores sin la necesidad de pedir audiencia, el alcalde y los directivos no promueven la iniciativa y pro actividad en su personal mediante la participación de todos sus trabajadores.

Tabla 12. Nivel de calidad en liderazgo directivo: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Pro actividad	2,41	,73314
Disponibilidad	2,38	,82855
Política de desarrollo profesional	2,25	,58139
Participación en definición de funciones y responsabilidades	1,82	,56273
Liderazgo directivo	2,22	,49894

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

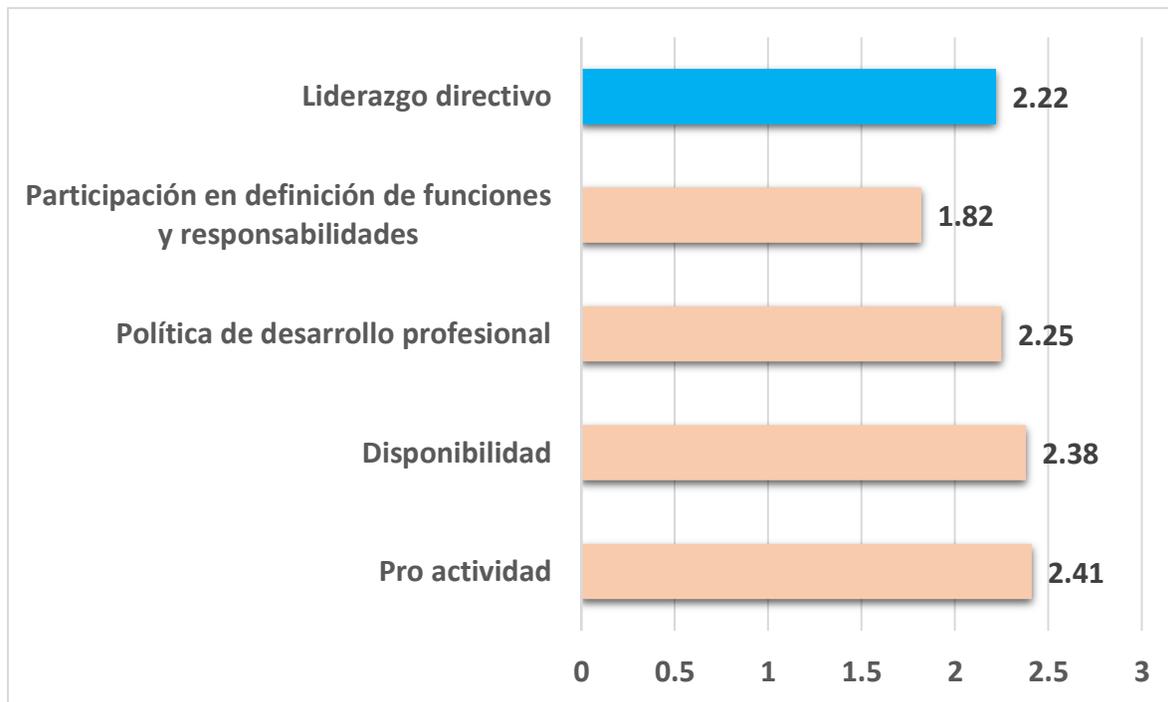


Figura 7. Nivel de calidad en liderazgo directivo de la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 12.

En general el nivel de calidad de vida laboral en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, es bajo (2.14 puntos en promedio), por las dimensiones que la componen, en donde se muestra un promedio de 1.84 puntos en la dimensión formación continua, un promedio de 1.89 puntos en la dimensión eficiencia de RR.HH., un promedio de 2.06 puntos en canales de participación, un promedio de 2.21 puntos en condiciones de laborales, y un promedio de 2.28 puntos en liderazgo. Mientras que se evidencio que un nivel muy bajo en 1.56 puntos en promedio.

Por otro lado, se mostró un nivel de 3.13 puntos con nivel regular en la selección de recursos. Por lo que estos resultados evidencian que en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, casi no existe la importancia de cuidar la calidad de vida del trabajador, lo que está conllevando a que los trabajadores no estén realizando sus actividades con efectividad, dejando de lado los objetivos municipales y siendo afectados la comunidad del distrito las Lomas.

Tabla 13. Nivel de calidad de calidad de vida laboral: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Políticas RR HH	1,56	,43956
Selección de recursos	3,13	,75227
Eficiencia de RR.HH.	1,89	,76523
Condiciones de laborales	2,21	,55164
Canales de participación	2,06	,36954
Formación continua	1,84	,28504
Liderazgo	2,28	,49894
Calidad de vida laboral	2,14	,23221

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

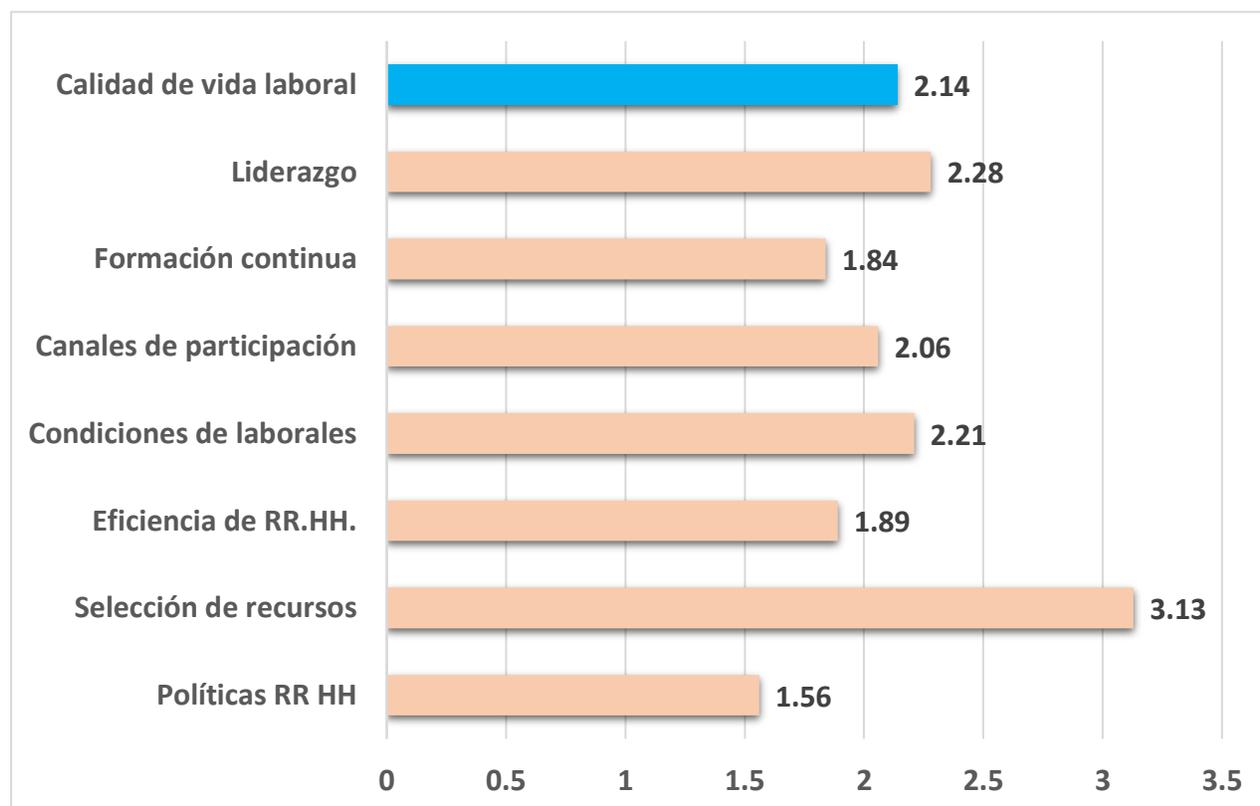


Figura 8. Nivel de calidad de calidad de vida laboral en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.
Fuente. Tabla 13.

4.2. Gestión municipal en la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.

4.2.1. Diagnóstico general

Respecto a la dimensión diagnóstico general se mostró un nivel bajo de 2.13 puntos en promedio, reflejado por los indicadores: gobernanza (1.88 puntos), procesos de prestación de servicios municipales (1.98 puntos), presupuesto municipal (2.03 puntos), procesos de apoyo a la gestión global municipal (2.03 puntos), gestión y desarrollo local (2.05 puntos), gestión y análisis de la información (2.05 puntos), liderazgo (2.11 puntos), capacitación y compromiso de las personas (2.11 puntos), recursos materiales (2.22 puntos), desarrollo y despliegue de la estrategia (2.28 puntos), gestión de personas (2.29 puntos), ingresos municipales (2.29 puntos) y gestión de usuarios y usuarias (2.59 puntos).

Lo anterior evidencia que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura, se explora nuevas alianzas estratégicas, con grupos de interés en otros niveles de gestión territorial (local, intercomunal, regional y nacional), casi nunca se despliega una estrategia de comunicaciones y transparencia dirigida a la ciudadanía y los grupos de interés, y casi no se hace seguimiento de los compromisos que asume con la ciudadanía y los grupos de interés.

Casi nunca establece y actualiza políticas de prestación de los servicios municipales, casi ni identifica los procesos de prestación de los servicios municipales, no hay un control de la calidad de entrega de los servicios municipales, casi nunca se considera en la elaboración del presupuesto anual las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio y no se

consideran las demandas de la comunidad y de las partes interesadas externas en la formulación del presupuesto.

Casi nunca se diseña su plan informático, que sirva de marco de referencia para la elaboración del Plan informático Anual, no se evalúa la calidad de los productos o servicios contratados, una vez recibidos por el proveedor.

Respecto a la gestión y desarrollo local, no se realiza el ordenamiento territorial y la planificación urbana, dentro del marco institucional que le corresponde, no genera e implementa planes y programas (de desarrollo productivo, social, étnico, cultural) a nivel local.

A la vez, casi nunca integra a la gestión el uso de sistemas de información, no se gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos a través de la difusión de la información, el alcalde y el equipo directivo casi no implementan acciones correctivas y preventivas, a partir del seguimiento de sus metas y objetivos, y no tiene datos de indicadores de implementación de acciones correctivas y preventivas, para asegurar el logro de sus metas y objetivos.

Del mismo modo, casi no se evalúa las competencias del personal para el mejor desempeño de sus funciones, no se diseña un plan de capacitación, en función de las brechas detectadas.

Respecto a los recursos materiales, la municipalidad casi nunca actualiza el inventario de los bienes inmuebles (infraestructura, instalaciones, salas de reuniones, etc.) y no se evalúa la satisfacción e insatisfacción del personal sobre el

uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo.

De forma similar, la Municipalidad casi nunca alinea su Plan Estratégico con el Plan de desarrollo local concertado, no desarrolla un plan de alianzas, coordinación y articulación con otros actores, a nivel local, para implementar su Plan Estratégico. No garantiza la salud laboral y la seguridad de sus funcionarios y funcionarias, en el desempeño de sus funciones, no se evalúa, la satisfacción e insatisfacción de los diferentes estamentos del personal.

A la vez, casi nunca se proyectan los ingresos de la Municipalidad ya sea para todo tipo de gasto (fuera de los procedimientos y estándares) para el año siguiente, no se desarrollan planes para lograr ingresos propios, no se identifican y caracteriza a los usuarios y usuarias actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades, y no se mide su nivel de satisfacción e insatisfacción respecto a los servicios municipales que se les ofrece.

Tabla 14. Nivel de gestión en diagnóstico general: promedio.

Indicadores	Media	Desviación estándar
Desarrollo y Despliegue de la Estrategia	2,28	,42960
Liderazgo	2,11	,48727
Gobernanza	1,88	,30689
Gestión de Personas	2,29	,53650
Capacitación y Compromiso de las Personas	2,15	,36004
Presupuesto Municipal	2,03	,35224
Ingresos Municipales	2,29	,57081
Recursos Materiales	2,22	,48631
Gestión y Análisis de la Información	2,05	,47921
Gestión de Usuarios y Usuarias	2,59	,67484
Gestión Local Participativa	2,13	,41779
Gestión y Desarrollo Local	2,05	,45676
Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	2,03	,52069
Procesos de Prestación de Servicios Municipales	1,98	,58331
Diagnóstico general	2,13	,10937

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas – Piura.

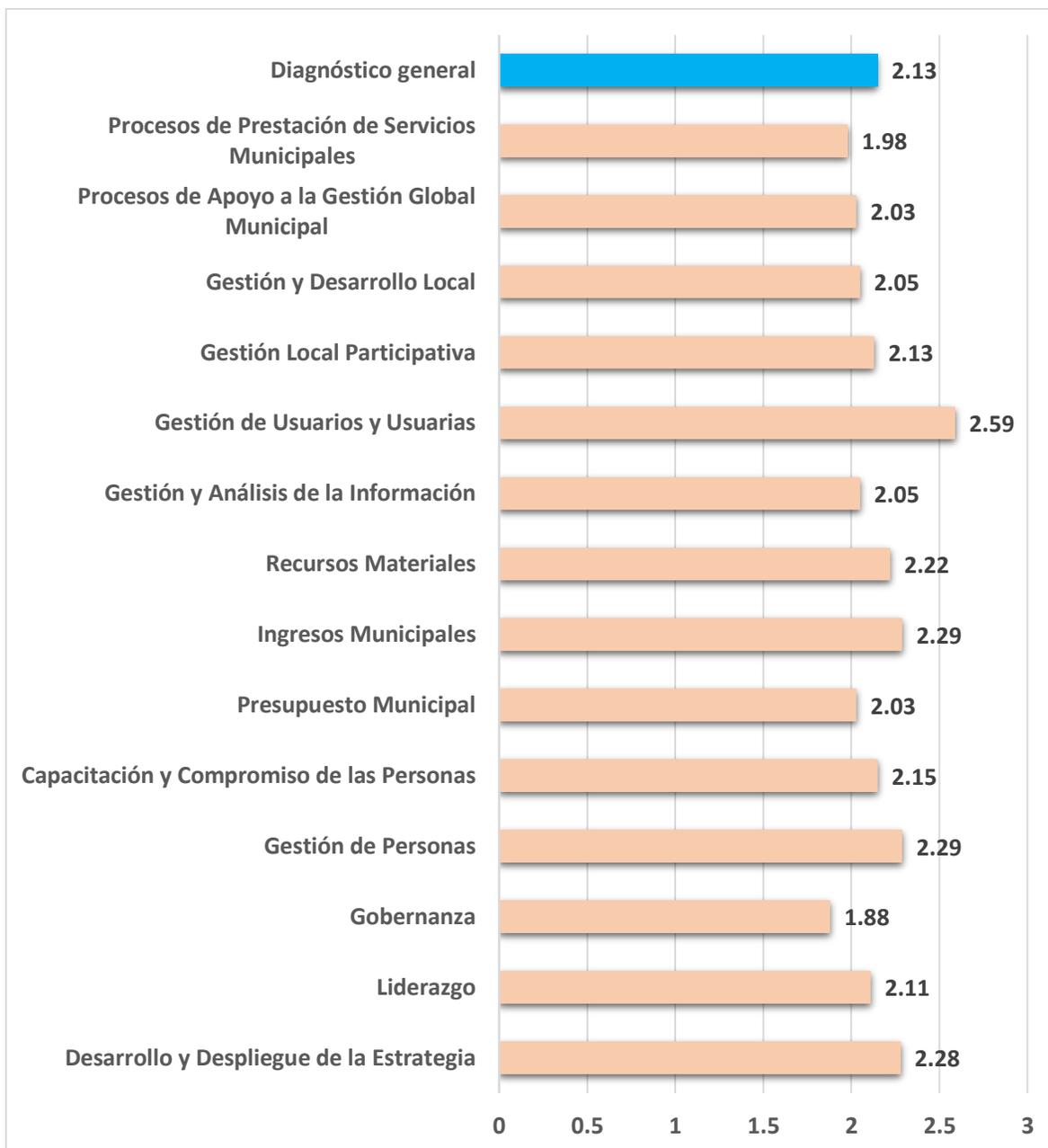


Figura 9. Nivel de gestión en diagnóstico general en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.

Fuente. Tabla 14.

4.2.2. Diagnóstico de servicios municipales

Respecto a la dimensión diagnóstico de servicios municipales se mostró un nivel bajo de 2.18 puntos en promedio, reflejado por los indicadores: desarrollo productivo (2 puntos), permiso de edificación y recepción de obras (2.03 puntos), permiso de circulación (2.09 puntos), seguridad pública comunal (2.09 puntos), áreas verdes y espacios públicos recreativos (2.09 puntos), alumbrado público (2.18 puntos), apoyo a la población migrante (2.19 puntos), patentes comerciales (2.22 puntos), licencias de conducir (2.42 puntos) y residuos sólidos domiciliarios (2.53 puntos).

Estos resultados evidenciaron que en la Municipalidad distrital de las Lomas -Piura, nunca realizan acciones que involucren al desarrollo productivo. Casi nunca, identifica y mejora procesos que involucren la entrega del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras en la comuna, y no se mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del servicio de obras realizadas.

Del mismo modo, la Municipalidad no realiza acciones que involucre la entrega de permisos de circulación, al igual que casi nunca realiza acciones de servicio seguridad pública, y no realiza trabajos de prevención del delito, con vecinos y vecinas, en los distintos territorios del distrito.

Casi nunca, la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucren la mantención de áreas públicas recreativas, no calcula y analiza los costos de la mantención de áreas públicas recreativas, casi no identifica y mejora los procesos que involucren la operación y el mantenimiento del alumbrado público, ni calcula y analiza los costos del alumbrado público. A la vez, casi no se preocupa por mejorar

los procesos de la población migrante, no asegura a sus usuarios y usuarias migrantes la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios, desde un enfoque de derecho intercultural.

Finalmente, casi nunca, la Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de patentes comerciales. Asimismo, casi no se preocupa por mejorar los procesos que involucra la entrega de licencias de conducir, casi no calcula y analiza los costos con efectividad del servicio de licencia de conducir.

Del mismo modo, casi nunca identifica y mejora los procesos de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios, y casi nunca mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto a este servicio.

**Tabla 15. Nivel de gestión en diagnóstico de servicios municipales:
promedio.**

Indicadores	Media	Desviación estándar
Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	2,09	,67769
Residuos Sólidos Domiciliarios	2,53	,63753
Alumbrado Público	2,18	,49244
Apoyo a la Población Migrante	2,19	,45912
Seguridad Pública Comunal	2,09	,46436
Licencias de Conducir	2,42	,74382
Patentes Comerciales	2,22	,50499
Permiso de Circulación	2,09	,49336
Permiso de Edificación y Recepción de Obras	2,03	,40232
Fomento Productivo	2,00	,57574
Diagnóstico de servicios municipales	2,18	,17297

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas – Piura.

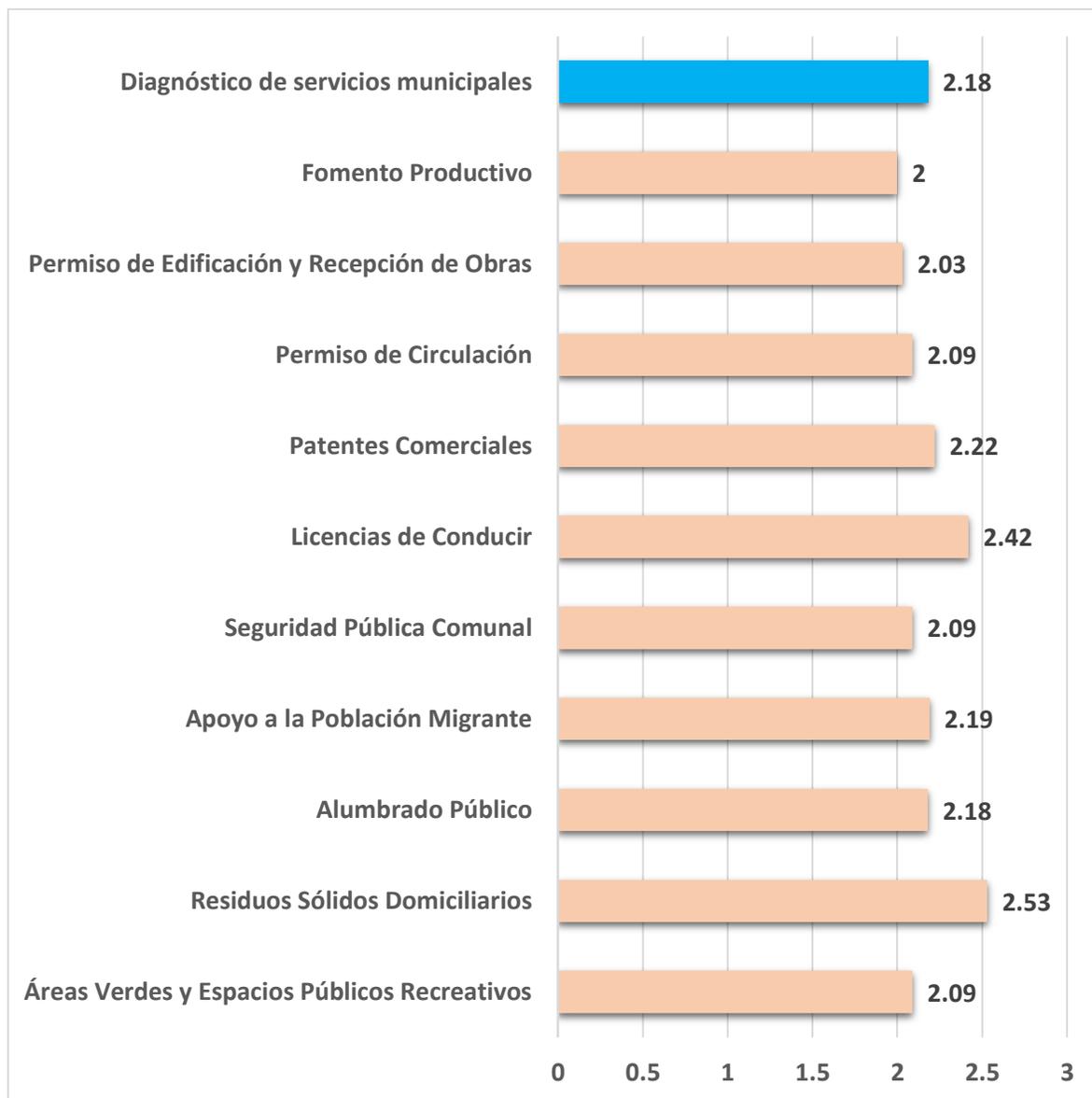


Figura 10. Nivel de gestión en diagnóstico de servicios municipales en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.
Fuente. Tabla 15.

La tabla y la figura anterior muestran el resumen descriptivo del nivel de gestión municipal con 2.16 puntos en promedio. Los resultados insinúan un nivel bajo, esto evidenciado con promedios menores de 2.6 puntos en diagnóstico general con promedio de (2.13 puntos) y diagnóstico de servicios municipales (2.18 puntos). Lo que evidencia que casi nunca en la Municipalidad distrital de las Lomas – Piura, se realiza una gestión municipal con efectividad, lo que está conllevando a que los objetivos municipales no se cumplan y se vean afectados la comunidad.

Tabla 16. Nivel de gestión municipal: promedio.

Indicadores	Desviación	
	Media	estándar
Diagnóstico general	2.13	,10937
Diagnóstico de servicios municipales	2,18	,17297
Gestión Municipal	2,16	,16005

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

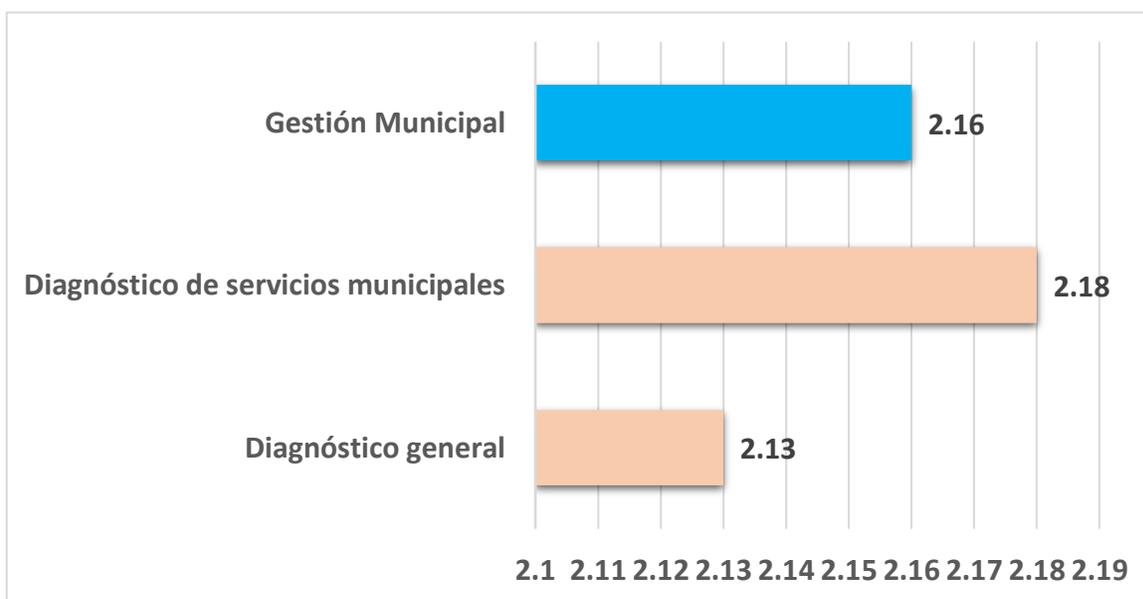


Figura 11. Nivel de gestión en la Municipalidad distrital de las Lomas, Piura.
Fuente. Tabla 16.

4.3. Calidad de vida laboral y su incidencia en la gestión municipal Distrital de las Lomas – Piura.

Según el indicador Spearman a un nivel de significancia de (Sig.<0.05), se encontró que la CVL (calidad de vida laboral) con la gestión municipal genera un promedio de relación moderada de 0.60 puntos. Una correlación positiva indica que mientras mejor desarrollo de la calidad de vida laboral se mostrará una mejor gestión municipal.

En cuanto a las dimensiones de la CVL muestran que, si existen correlaciones positivas débiles y moderadas, tal como se observa en la Tabla 5-14, en donde el liderazgo directivo, políticas de recursos humanos y selección de RR.HH. mostraron correlaciones positivas débiles de 0.46, 0.36, 0.30 puntos respectivamente. Mientras que las condiciones laborales y la formación continua mostraron correlaciones débiles más bajas de 0.24 y 0.21 puntos en promedio.

Siendo la eficiencia del gasto del RR.HH. y canales de información y participación las correlaciones moderadas de 0.54 y 0.64 puntos, evidenciando que los canales de información y participación son las dimensiones que más incide en la gestión municipal.

En cuanto a las dimensiones de la gestión municipal la dimensión tanto diagnóstico general y servicios municipales evidenciaron una correlación positiva moderada de 0.63 puntos y una correlación positiva débil de 0.34 puntos respectivamente, reflejando que el diagnóstico general es la dimensión que más se relaciona con la calidad de vida laboral.

Los resultados de los párrafos precedentes ponen en evidencia que a medida que se mejoren las condiciones de la calidad de vida laboral de los trabajadores, se mejorará el nivel de gestión que desarrolla la Municipalidad distrital de las Lomas - Piura.

Tabla 17. Correlación entre calidad de vida laboral y gestión municipal.

Dimensiones			Diagnóstico general	Diagnóstico de servicios	Gestión municipal
Rho de Spearman	Políticas RR.HH.	Coeficiente de correlación	,288**	,335**	,366**
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000
	Selección de RR.HH.	Coeficiente de correlación	,276**	,197*	,303**
		Sig. (bilateral)	,002	,030	,001
	Eficiencia del gasto recursos humanos	Coeficiente de correlación	,360**	,486**	,547**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,210**	,231**	,245**
		Sig. (bilateral)	,001	,001	,001
	Canales de información y participación	Coeficiente de correlación	,593**	,213	,645**
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000
Formación continua	Coeficiente de correlación	,211**	,201**	,214**	
	Sig. (bilateral)	,001	,001	,001	
Liderazgo directivo	Coeficiente de correlación	,504**	,242**	,464**	
	Sig. (bilateral)	,000	,008	,000	
Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,638**	,340**	,604**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	

**La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

4.4. Resultados inferenciales

4.4.1. La calidad de vida laboral de los trabajadores y la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019.

Tabla 18. Pruebas de chi-cuadrado de la Calidad de Vida laboral y la Gestión Municipal.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,710 ^a	1	,001
Razón de verosimilitud	9,271	1	,002
Asociación lineal por lineal	10,621	1	,001
N de casos válidos	121		

2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.^a

Según la tabla 18, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.001 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se puede afirmar que la calidad de vida laboral incide en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, en el año 2019.

A la vez, al evidenciarse los resultados de la tabla 19, se acepta la significancia estadística entre las variables, ya que se obtuvo como resultado que la calidad de vida laboral se correlaciona de manera positiva moderada con la gestión municipal.

Puesto que:

$p - \text{valor} = 0,000$ (sig. bilateral) es menor al nivel de significancia < 0.05 .

Los resultados muestran que, si existe un buen nivel de calidad de vida laboral los trabajadores realizan mejor sus actividades de gestión municipal.

4.4.2. Las políticas de recursos humanos y la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.

Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado de las políticas de recursos humanos y la Gestión Municipal.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,556 ^a	3	,036
Razón de verosimilitud	8,196	3	,042
Asociación lineal por lineal	5,414	1	,020
N de casos válidos	121		

a. 5 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Según la Tabla 19, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.03 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se puede afirmar, que las políticas de recursos humanos repercuten en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, en el año 2019.

4.4.3. Las condiciones laborales y la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.

Tabla 20. Pruebas de chi-cuadrado de las condiciones laborales y la Gestión Municipal.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,559 ^a	2	,023
Razón de verosimilitud	7,632	2	,022
Asociación lineal por lineal	5,250	1	,022
N de casos válidos	121		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

Según la Tabla 20, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.023 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se afirma que las condiciones laborales repercuten en la gestión municipal.

4.4.4. El liderazgo directivo y la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, 2019.

Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado del liderazgo directivo y la Gestión Municipal.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,820 ^a	3	,000

Razón de verosimilitud	12,264	3	,007
Asociación lineal por lineal	8,458	1	,004
N de casos válidos	121		

a. 5 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Según la Tabla 21, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se afirma que, el liderazgo directivo repercute en la gestión municipal.

4.5. Propuesta de valor

La propuesta de valor está orientada fundamentalmente en mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y como este repercute en la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, por lo que, es importante que se dé a conocer a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, que al haber encontrado que la calidad de vida laboral de los trabajadores incide en la gestión municipal, de manera conjunta con los subgerentes deben tomar conciencia y desarrollar un programa de calidad de vida laboral con el propósito de lograr un buen liderazgo, planificación estratégica, gestión de recursos humanos y una buena gestión de recursos financieros, que por ende permitan desarrollar una adecuada gestión municipal.

Se debe de plantear acciones en coordinación con la sub gerencia de recursos humanos, que, en tiempo máximo de 6 meses, se realice un análisis y reajuste del perfil de los puestos para que sirva para una buena selección del recurso humano; aplicar la evaluación de las competencias de SERVIR, con el fin de conocer las competencias del personal y en base a ello dar una formación continua al trabajador a través de la capacitación y desarrollo profesional, que interiorice las inquietudes y necesidades de los trabajadores. La sub gerencia de recursos humanos en coordinación con el alcalde y el gerente del área de presupuesto establecer políticas que sean designadas a generar gastos en necesidades laborales del trabajador. Asimismo, es importante que la sub gerencia de recursos humanos en coordinación con el alcalde, evalúen la existencia de sus canales de canales de información para actualizarlos.

Establecer políticas de recursos humanos que podría enfocarse en los nuevos empleados, prever la carga laboral y establecer objetivos de retención de nuevos empleados. Una política de personal se centra en establecer las estrategias necesarias para determinar si estos candidatos se adecuan a la cultura organizacional de la empresa, a fijar estrategias para captarles, retenerles, etcétera.

Las condiciones laborales son importantes para que el personal se sienta a gusto con su trabajo, para ello la municipalidad debe de mejorar el ambiente de trabajo, con instalaciones modernas, instalaciones de ambientes de relax como una cafetería, y una sala adecuada que permita realizarse reuniones tanto formales como informales. A la vez, es importante aplicar la matriz de riesgo a cada trabajador, con el fin de evaluar factores de riesgos físicos que pueden estar presentes dentro del ambiente laboral.

Por otro lado, es importante el desarrollo de un buen liderazgo de cada funcionario o jefatura, a través de talleres que permitan evaluar las competencias individuales de liderazgo, con la intención de lograr de las personas un ensamble lo más ajustado posible de sus objetivos con los de la organización. Asimismo, desarrollar un sistema de información del personal que permita contar con datos actualizados, de disponibilidad inmediata. Finalmente, los líderes deben de lograr mantener un contacto permanente con otros municipios, con la finalidad de intercambiar experiencias, información, prácticas y proyectos.

Finalmente, la gestión interna de la municipalidad debe de enfocarse en la realización de controles internos que permitan la evaluación del cumplimiento de los

instrumentos de gestión, así como la fiscalización de la gestión de los funcionarios de la municipalidad. Además, la municipalidad para dar valor a su gestión debe de establecer autonomía política, es decir, la capacidad de dictar normas de carácter obligatorio en los asuntos de su competencia dentro de su jurisdicción y sancionar a quienes las incumplen y denunciar a quienes resistan a cumplirlas.

A la vez, debe establecer autonomía económica, a la capacidad de decidir sobre su presupuesto y los rubros donde se destina sus gastos de acuerdo a las necesidades de la población y finalmente debe de tener autonomía administrativa, la capacidad de organización para el logro de los fines y el ejercicio de sus funciones de acuerdo a la realidad geográfica y económica.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Determinar en qué medida la calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura - 2019, fue el objetivo principal del presente estudio, la cual para medir la variable calidad de vida laboral se basó en los estudios de Apablaza, Bravo y Contreras (2017), pertenecientes a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo en conjunto con la Asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH), quienes desarrollaron un barómetro para medir la calidad de vida laboral en una municipalidad, en la cual consideran como dimensiones para medir la calidad de vida laboral a: las políticas de recursos humanos, selección de recursos humanos, eficiencia del gasto en recursos humanos, condiciones laborales, canales de información y participación, formación continua y liderazgo directivo.

A la vez, para medir la gestión municipal se consideró lo estudios de la División de Municipalidades de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) (2019), la cual desarrollaron un instrumento para la medición del nivel de gestión municipal que fueron aplicados a municipalidades chilenas, en donde el instrumento se divide en dos partes: Diagnóstico General y Diagnóstico de Servicios Municipales.

Con relación a los resultados, la investigación demostró que si existe relación positiva moderada de 0.604 puntos entre la calidad de vida laboral y la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, por lo que se aceptó la investigación general: la calidad de vida laboral de los trabajadores incide significativamente en la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, 2019, esto demuestra

que a mayores niveles de calidad de vida laboral genera buena gestión municipal para el de los objetivos de la municipalidad. Estos resultados se evidencian en la investigación de Royer (2010), *El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal*, la cual determinó que la percepción de la calidad de vida laboral influye en la productividad, calidad y eficiencia en la gestión de las organizaciones públicas, al obtener como puntaje un promedio de relación de 4.18.

Del mismo modo, en la investigación de Ramírez (2017), denominada: *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari – Ancash*, analizó de que, manera la calidad de vida influye en la gestión municipal, determinando que la calidad de vida repercute significativamente en la Gestión Municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay, al mostrar un promedio de 0.547 puntos de correlación.

Respecto al nivel de calidad de vida laboral, los resultados manifestaron que es bajo poniendo en evidencia que los trabajadores casi no sienten que la municipalidad se preocupa por sus condiciones de vida laborales. Esto reflejó que las políticas, la selección, el gasto en recurso humano, los canales de información, la formación profesional y el nivel de liderazgo sean de menor interés por parte de la municipalidad Distrital de las Lomas – Piura. Esto se reflejó también en la investigación de Royer (2010), en donde los menores promedios de registros corresponden a Servicios Asistenciales y Sociales y en Gestión de Políticas y Prácticas de RRHH, evidenciando un déficit en la gestión de RRHH, referidos por la poca claridad en las políticas de personal, las instancias de resolución de conflictos

y las oportunidades de formación, promoción y desarrollo. A la vez, se evidencia la poca disponibilidad de recursos tecnológicos y pocas posibilidades de desarrollo en el campo laboral. Asimismo, el personal visualiza una escasa preocupación de los jefes por mejorar las habilidades de los subordinados.

De igual forma, en la investigación de Ramírez (2017), se determinó que el nivel de calidad de vida es regular en 43.2%, demostrando que existe sectores que no cuentan con los servicios básicos, el ingreso económico que tienen es bajo, el transporte no es accesible todos los días operar solo con horarios estables, no cuentan con acceso a capacitaciones para ampliar sus conocimientos individuales y colectivas el cual les ayude a mejorar su condición de vida.

Respecto al nivel de gestión municipal, la investigación, determinó que el nivel es bajo evidenciando por niveles bajos en el diagnóstico general y diagnóstico de servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura. Estos hallazgos se manifiestan en la tesis De la Torre (2014), *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí*, para ellos se analizaron cuatro dimensiones de gestión municipal, en donde primero la capacidad reglamentaria obtuvo una baja capacidad, los cuales carecen de los reglamentos internos del ayuntamiento y de la administración municipal. Segundo, en cuanto a la capacidad para la prestación de los servicios, se mostró un nivel bajo de cobertura que tienen los servicios públicos, comportamiento que parece ser general en los municipios en México. Tercero, la capacidad administrativa, se encontró la ausencia en las administraciones públicas municipales de verdaderos procesos de control y

evaluación de políticas propicia que los gobiernos municipales no cuenten con indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de sus administraciones. Y por último la capacidad financiera, solo unos cuantos municipios cuentan con capacidad financiera para solventar con sus ingresos propios sus gastos administrativos.

Por otro lado, en la investigación de Ramírez (2017), el nivel de gestión municipal es bueno en 34.1% por lo que presentan proyectos o planes de interés y beneficio de la población Cajayna. Sin, embargo el 27% de los trabajadores expresó que muchas veces las obras son ejecutadas en beneficio del empresario o contratista y no de la población por lo que usan materiales de baja calidad o que no son recomendables para obras sostenibles, por otro lado, los planes presentados en campaña no se ejecutan.

Finalmente, en la investigación de López y Saldarriaga (2015), *Modelo de Sistema de Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Oyotún*, se determinó que la principal problemática de la Municipalidad, es que los trámites y servicios administrativos se caracterizan por ser ineficientes, inoportunos, costosos y de baja calidad, por lo que se evidencia un nivel de gestión municipal bajo.

En base a los resultados analizados, y al nivel de influencia determinado entre ambas variables, se evidencia que la calidad de vida laboral presenta un nivel bajo que está dependiendo fundamentalmente de cómo la municipalidad está llevando a cabo su gestión municipal. En este sentido, resulta importante profundizar el estudio de la CVL en organizaciones públicas, así como indagar la influencia la capacidad

de gestión municipal, a efectos de identificar alternativas capaces de generar un impacto positivo, primero en el recurso humano, y luego en la institución con ello fortalecer la gestión municipal, que se verá reflejada en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la comunidad.

CONCLUSIONES

- La calidad de vida laboral de los trabajadores incide con la gestión de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, puesto que, se determinó un nivel de correlación positiva moderada de 0.60 puntos, lo que evidencia que se acepta la de investigación. A la vez, que a medida que se genere un mayor interés por la calidad de vida del trabajador, se generará una mejor gestión municipal por parte de los mismos.
- El nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores es bajo en 2.14 puntos en promedio, evidenciando que en la municipalidad casi no existe la importancia de cuidar la calidad de vida del trabajador, reflejado por niveles muy bajos y bajos en cuanto a la dimensiones: políticas de recursos humanos, selección de recursos humanos, eficiencia del gasto en RR.HH, condiciones laborales, canales de información y participación, formación continua y liderazgo directivo.
- Las políticas de recursos humanos inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, al mostrar una correlación positiva moderada de 0.36 puntos, lo que refleja que en la municipalidad no se establecen políticas de participación, evaluación del trabajador para establecer entrega de incentivos en base a sus resultados, lo que está conllevando a una falta de motivación para realizar sus labores internas.
- Las condiciones laborales inciden en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, con una correlación positiva moderada de 0.24 puntos en promedio, reflejando que el nivel de condiciones

laborales es bajo, debido al poco interés por parte de la municipalidad para el mantenimiento y mejora del lugar del trabajo, la revisión formal y periódicamente de las condiciones de trabajo, y la falta de la realización de matriz de riesgos. Esto ha conllevado a que los trabajadores no puedan realizar sus actividades con comodidad e interés del logro de los objetivos de la gestión municipal.

- El liderazgo directivo incide en la gestión municipal de los trabajadores de la municipalidad distrital de las Lomas– Piura, con una correlación positiva moderada de 0.46 puntos en promedio, reflejando que el nivel de liderazgo de los superiores y jefaturas es bajo, lo que muestra que los líderes, casi nunca cuentan con disponibilidad para atender al personal, no han establecido políticas de desarrollo profesional para el trabajador y casi no apoyan u orientan a cada trabajador para hacer cumplir las funciones y responsabilidades para cada trabajador.
- El nivel de gestión municipal en la municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, es bajo en 2.16 puntos en promedio, esto se vio reflejado por niveles bajos en la dimensión diagnóstico general relacionado con la manera de cómo se gestiona los recursos materiales y humanos y un nivel bajo en diagnóstico de los servicios municipales que ofrece a la población.

RECOMENDACIONES

- Incentivar el desarrollo de programas de desarrollo de calidad de vida laboral y estrategias que permitan desarrollar una adecuada gestión municipal con el propósito de lograr un buen liderazgo, planificación estratégica, gestión de recursos humanos y una buena gestión de recursos financieros.
- Al alcalde de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, realizar actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida laboral, dando inicio al establecimiento de un plan de reajuste de perfil de puestos de trabajo; una evaluación profunda de las competencias considerado el modelo de SERVIR; establecer políticas que permitan asignar gastos en necesidades laborales del trabajador y actualizar e incrementar canales de información entre las áreas de trabajo en la municipalidad.
- El alcalde en coordinación con la sub gerencia de recursos humanos deben de establecer políticas de recursos humanos que motiven adecuadamente al trabajador, analizando lo positivo y lo negativo de la relación laboral, reconociendo los logros individuales y grupales, fomentando el trabajo grupal y la participación en la toma de decisiones de objetivos municipales.
- Mejorar las condiciones laborales de cada trabajador, mediante la aplicación de la matriz de riesgo, que permita determinar en qué nivel de riesgo laboral se encuentra cada trabajador. Asimismo, mejorar las instalaciones de la municipalidad, instalación de una cafetería para las reuniones informales y desarrollen lazos de confianza ente jefes y subordinados.
- Realizar talleres de autoayuda personal e identificación de competencias que permitan a cada funcionario o jefatura reconocer sus debilidades y fortalezas,

a la vez realizar talleres que permitan aprender acciones de líderes y que puedan lograr tener contacto con otros líderes de otras municipalidades y puedan intercambiar información y planes de mejora en su comunidad.

- Al alcalde de la Municipalidad Distrital de las Lomas – Piura, en coordinación con el gerente municipal ejecutar actividades de controles internos, para verificar el cumplimiento de la elaboración de instrumentos de gestión, y demás actividades que se realizan dentro de la institución para que no se perjudique su gestión interna. A la vez, en coordinación con la sub gerencia de servicios públicos evaluar los servicios que se pueden dar con efectividad y evaluar la satisfacción de los usuarios después de recibir los servicios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apablaza, Bravo & Contreras (2017). *Calidad de vida laboral Municipal en Chile: Reconocimiento a los mejores municipios para trabajar en Chile*. Universidad del Desarrollo en conjunto con la Asociación de Municipalidades de Chile. Obtenido de <https://www.udd.cl/wp-content/uploads/2017/12/CALIDAD-DE-VIDA-LABORAL-MUNICIPAL-EN-CHILE-2017.pdf>
- Arriaza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal*. España: Diaz de Santo.
- Carta iberoamericana de calidad en gestión pública (2010) *Aprobado en la X conferencia iberoamericana de ministros de administración pública y reforma del Estado, en la reunión de Salvador, durante los días 26 y 27 de junio del 2008*. Obtenido de [[http://www.google.com./calidad de la gestión publica.pdf](http://www.google.com./calidad%20de%20la%20gesti3n%20publica.pdf)].
- Cansino, J. (2001). *Evaluar al sector público español*. Universidad de Sevilla. Servicio de publicaciones de Universidad de Cádiz.
- CECUDHA. (Centro cultural de derechos humanos y ambiente) (2008). *Instrumentos de gestión municipal. PERUJOVEN*. Obtenido de <http://cecudha.blogspot.com/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. Edición: 8ª. México: Editorial: McGraw-Hill.
- De la Torre, J (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado*

- de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. Universidad Complutense de Madrid, España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/24660/1/T35185.pdf>
- Guizar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S.; Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (6ª ed.) México: Mc Graw Hill.
- Lau, R. (2000). *Calidad de vida laboral y desempeño. Una investigación ad hoc de dos elementos en el modelo de la cadena de beneficios de servicio*. En el Diario internacional de Gestión de la Industria de Servicios. Vol. 11 (5).
- Ley orgánica de municipalidades ley 27972. Recuperado desde: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- López, M. & Saldarriaga, M. (2015). *Modelo de sistema de gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Oyotún*. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Ramírez, M. (2017). *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari – Ancash*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México, Octava edición. Editorial Mc Graw Hill.
- RPP Noticias (2017). *INEI: 17% de alcaldes no remitieron información de gestión municipal*. Obtenido desde: <https://rpp.pe/peru/arequipa/inei-17-de-alcaldes-no-remitieron-informacion-estadistica-de-jurisdicciones-noticia-1053305>

- Roque, R. (2015). *Gestión Municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Jauja 2014*. Tesis doctorada. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Royer (2010). *El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal*, Universidad Nacional del Litoral, Argentina. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/181/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. Psicothema. Vol. 14. (4).
- SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil (2017). *Diccionario de Competencias Genéricas del Grupo de Directivos Públicos*. Informe Técnico N°014-2017/SERVIR/GDGP de la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública. Obtenido desde: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1346696/Resoluci%C3%B3n%20de%20Presidencia%20Ejecutiva.pdf>
- Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo del Gobierno de Chile
SUBDERE (2018). *Análisis de los resultados del diagnóstico nacional 2017, calidad de la gestión municipal*. Centro de políticas públicas. Obtenido de http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/programa_02_glosa_03_informe_final.pdf
- Suller, I. (2014). *Instrumentos de gestión institucional*. Perú: CECHUDA.
- Sutle, J. (1977). *Mejorando la vida en el trabajo. Problemas y perspectivas*. Santa Mónica: Goodyear Publishing Company.

Walton, R. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo Educativo Interamericano.

Zambrano, A. (2006). *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública*. Universidad Católica Andrés Bello. Editorial Texto, CA: Caracas.

Zavala, R. & Córdova, L. (2015). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*, Peruana Unión, Lima.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Calidad de vida laboral

Categorías de respuesta:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Políticas de recursos humanos	Políticas de RR.HH.	La municipalidad tiene establece Política de Recursos Humanos y es de acuerdo al tipo de contrato.					
	Participación	Los trabajadores participan en el diseño de la Política de la RRHH.					
	Evaluación de desempeño	La municipalidad cuenta con evaluación de desempeño para sus trabajadores.					
	Entrega de incentivos	En base a los resultados de la evaluación del desempeño entrega incentivos por mérito a sus trabajadores.					
Selección de recursos humanos	Mecanismos de selección	La municipalidad tiene mecanismos de selección de personal.					
	Garantiza cumplimiento de selección	La municipalidad garantiza el cumplimiento de competencias y habilidades para la selección de un cargo.					
	Identifica competencias y habilidades	La municipalidad identifica competencias y habilidades para la selección de un cargo.					
	Distinción de géneros	La municipalidad no considera la distinción de género para la selección.					
	Nivel de profesionalismo	La municipalidad considera el nivel de profesionalismo para la selección.					

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Eficiencia del gasto en recursos humanos	Gasto en capacitaciones	La municipalidad realiza gasto en capacitaciones para los trabajadores.					
	Gasto en desarrollo profesional	La municipalidad realiza gasto en desarrollo profesional del trabajador.					
	Gasto en reconocimientos	La municipalidad realiza gasto en reconocimientos para los trabajadores.					
Condiciones laborales	Mantenimiento y mejora	La municipalidad mantiene y mejora el lugar de trabajo de sus trabajadores.					
	Revisión formal y periódica	La municipalidad revisa formal y periódicamente las condiciones de trabajo de sus trabajadores.					
	Participación e identificación	Las condiciones del lugar de trabajo que pueden estar afectando al bienestar son identificadas mediante un proceso de participación de todos los trabajadores.					
	Matriz de riesgos	La municipalidad cuenta con una matriz de riesgos que es revisada periódicamente para su actualización.					
	Instalaciones	La municipalidad cuenta con instalaciones como, baños, edificio consistorial, cafetería, entre otras.					

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Canales de información y participación	Comunicación y coordinación	Al interior de la municipalidad se comunican y coordinan las distintas unidades de trabajo					
	Perfil y objetivos	Los canales de información se definen según el perfil de los trabajadores y en base a sus objetivos y contenidos se implementa un plan de comunicación					
	Instancias formales	En la municipalidad existen instancias formales de participación para las propuestas de ideas de sus trabajadores					
	Políticas de gestión	La política de gestión municipal es conocida por todos sus trabajadores					
	Comités	Los trabajadores tienen comité paritario de Higiene y seguridad					
	Clima laboral	La municipalidad mide el clima laboral de sus trabajadores					
	Toma de decisiones	La municipalidad toma decisiones con los resultados de la medición de clima sobre todos los trabajadores y en base a propuestas de éstos					
Formación continua	Necesidades de capacitación	La municipalidad detecta necesidades de capacitación para sus trabajadores					
	Plan de capacitación	La municipalidad elabora un plan anual de capacitación para sus trabajadores					
	Evaluación de aprendizaje	La municipalidad evalúa el aprendizaje esperado por parte de sus trabajadores					
	Estadísticas de capacitados	La municipalidad tiene estadísticas de sus trabajadores capacitados					

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Liderazgo directivo	Pro actividad	El alcalde y los directivos promueven la iniciativa y pro actividad en su personal mediante la participación de todos sus trabajadores					
		El alcalde y los directivos promueven la iniciativa y pro actividad en su personal mediante la participación formal de todos sus trabajadores, periódicamente y con registro de dicha participación					
	Disponibilidad	El alcalde y los directivos están disponibles para recibir a algunos de sus trabajadores					
		El alcalde y los directivos están disponibles para recibir a sus trabajadores sin la necesidad de pedir audiencia					
	Política de desarrollo profesional	El alcalde define una política de desarrollo profesional para sus trabajadores.					
Participación en definición de funciones y responsabilidades	El alcalde participa en la definición de funciones y responsabilidades de sus trabajadores.						

Anexo 2. Cuestionario gestión municipal.

Categorías de respuesta:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Diagnóstico general	Desarrollo y Despliegue de la Estrategia	La Municipalidad alinea su Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo concertado.					
		La Municipalidad formula las metas y objetivos anuales del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM), consistentes con el Plan Estratégico					
		La Municipalidad desarrolla un plan de alianzas, coordinación y articulación con otros actores, a nivel local, para implementar su Plan Estratégico					
	Liderazgo	El alcalde y el equipo directivo facilita la participación del personal para que propongan acciones que se traduzcan en el mejoramiento de la gestión municipal, además del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)					
		El alcalde y el equipo directivo implementan acciones correctivas y preventivas, a partir del seguimiento de sus metas y objetivos					
		E directivo tiene datos de indicadores de implementación de acciones correctivas y preventivas, para asegurar el logro de sus metas y objetivos					
	Gobernanza	La Municipalidad explora nuevas alianzas estratégicas, con grupos de interés en otros niveles de gestión territorial (local, intercomunal, regional y nacional), ¿para el desarrollo de la comuna?					
		La municipalidad despliega una estrategia de comunicaciones y transparencia dirigida a la ciudadanía y los grupos de interés					
		¿La Municipalidad hace seguimiento de los compromisos que asume con la ciudadanía y los grupos de interés?					

		La Municipalidad garantiza la salud laboral y la seguridad de sus funcionarios y funcionarias, en el desempeño de sus funciones						
		La Municipalidad favorece la inclusión laboral de personas con discapacidad						
	Gestión de Personas	La Municipalidad evalúa, la satisfacción e insatisfacción de los diferentes estamentos del personal						
		La Municipalidad utiliza los resultados del proceso de evaluación de desempeño del personal						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5	
Diagnostico general	Capacitación y Compromiso de las Personas	La Municipalidad evalúa las competencias del personal, para el mejor desempeño de sus funciones						
		La Municipalidad diseña el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas						
		Los funcionarios y funcionarias participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación						
	Presupuesto Municipal	Se consideran, en la elaboración del presupuesto anual de la Municipalidad, las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio						
		Se consideran las demandas de la comunidad y de las partes interesadas externas en la formulación del presupuesto						
		Se tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad						
	Ingresos Municipales	Se identifican y proyectan los ingresos de la Municipalidad para el año siguiente						
		Se desarrollan planes para lograr los ingresos propios esperados						
		La Municipalidad hace gestión de cobranzas						
	Recursos Materiales	La Municipalidad actualiza el inventario de los bienes inmuebles (infraestructura, instalaciones, salas de reuniones, ¿etc.)?						
		Se controla que los recursos adquiridos responden a las						

		especificaciones técnicas demandadas por la Municipalidad						
		Se evalúa la satisfacción e insatisfacción del personal sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo						
	Gestión y Análisis de la Información	La Municipalidad diseña su política de información interna y externa						
		La Municipalidad integra a la gestión el uso de sistemas de información						
		La Municipalidad gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos a través de la difusión de la información						

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Diagnóstico general	Gestión de Usuarios y Usuarías	Se identifican y caracteriza a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades					
		La Municipalidad garantiza a sus usuarios y usuarias la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios					
		Se mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales					
	Gestión Local Participativa	La Municipalidad considera los requerimientos de vecinas y vecinos, para la toma de decisiones relacionadas con éstos					
		¿La Municipalidad promueve la participación de las organizaciones de la sociedad civil?					
		La Municipalidad actualiza e incorpora, en su Ordenanza Municipal, mecanismos de participación ciudadana					
	Gestión y Desarrollo Local	La Municipalidad realiza el ordenamiento territorial y la planificación urbana, dentro del marco institucional que le corresponde					
		A Municipalidad caracteriza el perfil económico de la comuna, formula y/o actualiza la estrategia de desarrollo local					

		La Municipalidad genera e implementa planes y programas (de desarrollo productivo, social, étnico, cultural) a nivel local						
	Procesos de Apoyo a la Gestión Global Municipal	La Municipalidad diseña su plan informático, que sirva de marco de referencia para la elaboración del Plan Informático Anual						
		Se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios externos						
		Se evalúa la calidad de los productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor						
	Procesos de Prestación de Servicios Municipales	La Municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de los servicios municipales						
		La Municipalidad identifica los procesos de prestación de los servicios municipales						
		La Municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales						

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Diagnóstico de servicios municipales	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la mantención de áreas públicas recreativas					
		La Municipalidad calcula y analiza los costos de la mantención de áreas públicas recreativas					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					
	Residuos Sólidos Domiciliarios	La Municipalidad identifica y mejora los procesos de recolección y transporte de Residuos Sólidos Domiciliarios de la comuna					
		La Municipalidad calcula y analiza los costos de la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios de la comuna					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					
	Alumbrado Público	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la operación y el mantenimiento del Alumbrado Público de la comuna					

		La Municipalidad calcula y analiza los costos del Alumbrado Público de la comuna					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					
	Apoyo a la Población Migrante	La Municipalidad identifica y mejora los procesos de la población migrante de la comuna					
		La Municipalidad identifica y caracteriza a los usuarios y usuarias migrantes, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de derecho intercultural					
		La Municipalidad asegura a sus usuarios y usuarias migrantes la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios, desde un enfoque de derecho intercultural					
	Seguridad Pública Comunal	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Seguridad Pública Comunal					
		La Municipalidad hace gestión de denuncias recibidas respecto del Servicio					
		La Municipalidad realiza un trabajo de prevención del delito, con vecinos y vecinas, en los distintos territorios de la comuna					

Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Diagnóstico de servicios municipales	Licencias de Conducir	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Licencias de Conducir en la comuna					
		La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Licencia de Conducir					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					
	Patentes Comerciales	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Patentes Comerciales en la comuna					

		La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Patentes Comerciales					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					
	Permiso de Circulación	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Permisos de Circulación en la comuna					
		La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Permiso de Circulación de la comuna?					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de los usuarios y usuarias respecto del Servicio?					
	Permiso de Edificación y Recepción de Obras	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras en la comuna					
		La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					
	Desarrollo Productivo	La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al desarrollo Productivo					
		La Municipalidad calcula y analiza los costos de desarrollo Productivo					
		La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio					

Anexo 3. Resultados SPSS 24

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
La municipalidad tiene establece Política de Recursos Humanos y es de acuerdo al tipo de contrato.	121	1,9339	,70398
Los trabajadores participan en el diseño de la Política de la RRHH.	121	1,5702	,66866
La municipalidad cuenta con evaluación de desempeño para sus trabajadores.	121	1,4380	,49821
En base a los resultados de la evaluación del desempeño entrega incentivos por mérito a sus trabajadores.	121	1,2810	,58056
La municipalidad tiene mecanismos de selección de personal.	121	1,7025	,79209
La municipalidad garantiza el cumplimiento de competencias y habilidades para la selección de un cargo.	121	2,0413	,95216
La municipalidad identifica competencias y habilidades para la selección de un cargo.	121	2,1240	,94490
La municipalidad no considera la distinción de género para la selección.	121	1,9421	,71060
La municipalidad considera el nivel de profesionalismo para la selección.	121	1,6116	,82028
La municipalidad realiza gasto en capacitaciones para los trabajadores.	121	1,8099	,88801

La municipalidad realiza gasto en desarrollo profesional del trabajador.	121	1,8678	,96559
La municipalidad realiza gasto en reconocimientos para los trabajadores.	121	2,0000	1,04083
La municipalidad mantiene y mejora el lugar de trabajo de sus trabajadores.	121	2,2479	,93346
La municipalidad revisa formal y periódicamente las condiciones de trabajo de sus trabajadores.	121	2,4132	1,25611
Las condiciones del lugar de trabajo que pueden estar afectando al bienestar son identificadas mediante un proceso de participación de todos los trabajadores.	121	2,0826	,89988
La municipalidad cuenta con una matriz de riesgos que es revisada periódicamente para su actualización.	121	2,0413	,99496
La municipalidad cuenta con instalaciones como, baños, edificio consistorial, cafetería, entre otras.	121	2,2397	,86626
Al interior de la municipalidad se comunican y coordinan las distintas unidades de trabajo	121	2,2479	,77761
Los canales de información se definen según el perfil de los trabajadores y en base a sus objetivos y contenidos se implementa un plan de comunicación	121	1,6777	,56590

En la municipalidad existen instancias formales de participación para las propuestas de ideas de sus trabajadores	121	1,8843	,43186
La política de gestión municipal es conocida por todos sus trabajadores	121	2,2975	,71466
Los trabajadores tienen comité paritario de Higiene y seguridad	121	2,0992	,91656
La municipalidad mide el clima laboral de sus trabajadores	121	1,8182	,74162
La municipalidad toma decisiones con los resultados de la medición de clima sobre todos los trabajadores y en base a propuestas de éstos	121	2,3719	,90491
La municipalidad detecta necesidades de capacitación para sus trabajadores	121	1,7603	,57771
La municipalidad elabora un plan anual de capacitación para sus trabajadores	121	2,0248	,27273
La municipalidad evalúa el aprendizaje esperado por parte de sus trabajadores	121	1,7851	,55086
La municipalidad tiene estadísticas de sus trabajadores capacitados	121	1,7934	,82581
El alcalde y los directivos promueven la iniciativa y pro actividad en su personal mediante la participación de todos sus trabajadores	121	2,6942	,84501

El alcalde y los directivos promueven la iniciativa y pro actividad en su personal mediante la participación formal de todos sus trabajadores, periódicamente y con registro de dicha participación	121	2,1240	,85216
El alcalde y los directivos están disponibles para recibir a algunos de sus trabajadores	121	2,3471	,98074
El alcalde y los directivos están disponibles para recibir a sus trabajadores sin la necesidad de pedir audiencia	121	2,4215	,95527
El alcalde define una política de desarrollo profesional para sus trabajadores.	121	2,2479	,58139
El alcalde participa en la definición de funciones y responsabilidades de sus trabajadores.	121	1,8182	,56273
La Municipalidad alinea su Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)	121	1,7934	,46399
La Municipalidad formula las metas y objetivos anuales del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM), consistentes con el Plan Estratégico	121	2,5289	,62014
La Municipalidad desarrolla un plan de alianzas, coordinación y articulación con otros actores, a nivel local, para implementar su Plan Estratégico	121	2,5289	,76457

El alcalde y el equipo directivo facilita la participación del personal para que propongan acciones que se traduzcan en el mejoramiento de la gestión municipal, además del Plan de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM)	121	1,8926	,72803
El alcalde y el equipo directivo implementan acciones correctivas y preventivas, a partir del seguimiento de sus metas y objetivos	121	2,4463	,80571
E directivo tiene datos de indicadores de implementación de acciones correctivas y preventivas, para asegurar el logro de sus metas y objetivos	121	1,9835	,74143
La Municipalidad explora nuevas alianzas estratégicas, con grupos de interés en otros niveles de gestión territorial (local, intercomunal, regional y nacional), ¿para el desarrollo de la comuna?	121	2,1157	,39137
La municipalidad despliega una estrategia de comunicaciones y transparencia dirigida a la ciudadanía y los grupos de interés	121	1,9669	,64464

¿La Municipalidad hace seguimiento de los compromisos que asume con la ciudadanía y los grupos de interés?	121	1,5620	,49821
La Municipalidad garantiza la salud laboral y la seguridad de sus funcionarios y funcionarias, en el desempeño de sus funciones	121	2,4793	,74273
La Municipalidad favorece la inclusión laboral de personas con discapacidad	121	2,1405	1,01903
La Municipalidad evalúa, la satisfacción e insatisfacción de los diferentes estamentos del personal	121	2,3471	,80323
La Municipalidad utiliza los resultados del proceso de evaluación de desempeño del personal	121	2,2231	,85135
La Municipalidad evalúa las competencias del personal, para el mejor desempeño de sus funciones	121	2,1736	,61479
La Municipalidad diseña el Plan Anual de Capacitación, en función de las brechas detectadas	121	2,2645	,78282
Los funcionarios y funcionarias participan en la formulación del Plan Anual de Capacitación	121	2,0165	,34116

Se consideran, en la elaboración del presupuesto anual de la Municipalidad, las necesidades, requerimientos y prioridades de las distintas unidades del municipio	121	2,0413	,37409
Se consideran las demandas de la comunidad y de las partes interesadas externas en la formulación del presupuesto	121	1,7355	,66794
Se tiene datos de los retrasos en pagos previsionales, facturas de proveedores vencidas y adelantos que recibe la Municipalidad	121	2,3140	,92225
Se identifican y proyectan los ingresos de la Municipalidad para el año siguiente	121	2,4628	,98354
se desarrollan planes para lograr ingresos propios esperados	121	2,3471	,96359
La Municipalidad hace gestión de cobranzas	121	2,0579	,74496
La Municipalidad actualiza el inventario de los bienes inmuebles (infraestructura, instalaciones, salas de reuniones, ¿etc.)?	121	2,2810	,73284
Se controla que los recursos adquiridos responden a las especificaciones técnicas demandadas por la Municipalidad	121	2,4793	,71994

Se evalúa la satisfacción e insatisfacción del personal sobre el uso y pertinencia de los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de su trabajo	121	1,8926	,69284
La Municipalidad diseña su política de información interna y externa	121	1,9256	,26348
La Municipalidad integra a la gestión el uso de sistemas de información	121	2,0909	,67082
La Municipalidad gestiona los sistemas de información, para generar aprendizaje de sus procesos a través de la difusión de la información	121	2,1405	,96873
Se identifican y caracteriza a los usuarios y usuarias, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades	121	2,8430	,93993
La Municipalidad garantiza a sus usuarios y usuarias la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios	121	2,6116	,88856
Se mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales	121	2,3388	,75888
La Municipalidad considera los requerimientos de vecinas y vecinos, para la toma de decisiones relacionadas con éstos	121	1,7355	,44288

¿La Municipalidad promueve la participación de las organizaciones de la sociedad civil?	121	2,1736	,44117
La Municipalidad actualiza e incorpora, en su Ordenanza Municipal, mecanismos de participación ciudadana	121	2,4711	,90438
La Municipalidad realiza el ordenamiento territorial y la planificación urbana, dentro del marco institucional que le corresponde	121	2,1240	1,04539
A Municipalidad caracteriza el perfil económico de la comuna, formula y/o actualiza la estrategia de desarrollo local	121	2,2645	,76123
La Municipalidad genera e implementa planes y programas (de desarrollo productivo, social, étnico, cultural) a nivel local	121	1,7603	1,02490
Se gestiona el proceso de provisión de bienes y servicios externos	121	2,1157	,87740
Se evalúa la calidad de los productos o servicios contratados, una vez recibidos del proveedor	121	1,9256	,66037
La Municipalidad establece y actualiza políticas de prestación de los servicios municipales	121	2,0579	,69878
La Municipalidad identifica los procesos de prestación de los servicios municipales	121	2,0331	,78458

La Municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales	121	1,8264	,88202
La municipalidad controla la calidad de entrega de los servicios municipales	121	2,0744	1,00138
La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la mantención de áreas públicas recreativas	121	2,0248	,86084
La Municipalidad calcula y analiza los costos de la mantención de áreas públicas recreativas	121	1,8678	,88452
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	2,3802	,95965
La Municipalidad identifica y mejora los procesos de recolección y transporte de Residuos Sólidos Domiciliarios de la comuna	121	2,5950	1,09984
La Municipalidad calcula y analiza los costos de la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios de la comuna	121	2,3967	,92628
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	2,6116	1,07527
La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran la operación y el mantenimiento del Alumbrado Público de la comuna	121	2,4380	,91189

La Municipalidad calcula y analiza los costos del Alumbrado Público de la comuna	121	2,3554	,81506
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	1,7603	,42866
La Municipalidad identifica y mejora los procesos de la población migrante de la comuna	121	2,0413	,19986
La Municipalidad identifica y caracteriza a los usuarios y usuarias migrantes, actuales y potenciales de los servicios municipales, para conocer sus necesidades, considerando enfoque de derecho intercultural	121	2,3967	,70094
La Municipalidad asegura a sus usuarios y usuarias migrantes la entrega de información oportuna y completa sobre los servicios, desde un enfoque de derecho intercultural	121	2,1322	,99115
La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Seguridad Pública Comunal	121	1,8099	,63658
La Municipalidad hace gestión de denuncias recibidas respecto del Servicio	121	2,2727	,73030
La Municipalidad realiza un trabajo de prevención del delito, con vecinos y vecinas, en los distintos territorios de la comuna	121	2,2066	,92121

La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Licencias de Conducir en la comuna	121	2,5620	,91189
La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Licencia de Conducir	121	2,5702	,81472
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	2,1322	,98270
La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Patentes Comerciales en la comuna	121	2,1405	,78852
La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Patentes Comerciales	121	2,2479	,67430
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	2,2645	,76123
La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega de Permisos de Circulación en la comuna	121	1,7355	,89227
La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio de Permiso de Circulación de la comuna?	121	2,1653	,59648
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio?	121	2,3884	1,08299

La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucra la entrega del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras en la comuna	121	2,1901	,67471
La Municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Permiso de Edificación y Recepción de Obras	121	2,0165	1,00816
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	1,8926	,98151
La Municipalidad identifica y mejora los procesos que involucran al Servicio Fomento Productivo	121	2,0331	,91227
la municipalidad calcula y analiza los costos del Servicio Fomento Productivo	121	2,0000	,77460
La Municipalidad mide la satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias respecto del Servicio	121	1,9669	,88444
N válido (por lista)	121		

Anexo 4. Validación de instrumentos

TITULO DE LA INVESTIGACION: "LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS LOMAS- PIURA, 2019"
 TIPO DE INSTRUMENTO: Cuestionario
 NOMBRE Y APELLIDOS DEL ESTUDIANTE: Estelinda Sombbrero Aguilar

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20	Regular 21 - 40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
ASPECTOS DE VALIDACION						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación					X

TITULO DE LA INVESTIGACION: "LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS LOMAS- PIURA, 2019"
 TIPO DE INSTRUMENTO: Cuestionario
 NOMBRE Y APELLIDOS DEL ESTUDIANTE: *Esilda Somblera Aguilas*

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20	Regular 21 - 40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
ASPECTOS DE VALIDACION						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables			↘		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación				↘	

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: "LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS LOMAS- PIURA, 2019"
 TIPO DE INSTRUMENTO: Cuestionario
 NOMBRE Y APELLIDOS DEL ESTUDIANTE: Estelinda Sombrena Aguilar

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20	Regular 21 - 40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
ASPECTOS DE VALIDACION						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación				X	

