



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la  
Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ulloa Castro, James Lee ([orcid.org/0009-0004-2295-6983](https://orcid.org/0009-0004-2295-6983))

**ASESORAS:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar ([orcid.org/0000-0003-2374-980X](https://orcid.org/0000-0003-2374-980X))

Dra. Quispe Vilca, Grisely Rosalie ([orcid.org/0000-0003-0526-4366](https://orcid.org/0000-0003-0526-4366))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres, quienes se esforzaron mucho para impulsarme a lograr este posgrado. Su ejemplo y compromiso ha sido determinante y deja una gran enseñanza en mi vida. A ustedes les dedico esta maestría.

## **Agradecimiento**

A Dios, quien me ha bendecido de tantas maneras, me brindó sabiduría y el conocimiento suficiente.

A mi familia y amigos, quienes me motivaron en todo momento y me brindaron su apoyo constantemente.

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes y a mi asesora Dra. Karen Zevallos, quienes dedicaron tiempo, recursos y esfuerzo en mi formación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Gestión Administrativa	24
Tabla 2	Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la Gestión Administrativa	25
Tabla 3	Distribucion de frecuencia y porcentajes de la variable Satisfaccion Laboral	26
Tabla 4	Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	27
Tabla 5	Prueba de bondad de ajuste	28
Tabla 6	Prueba de variabilidad	29
Tabla 7	Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo general	30
Tabla 8	Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 1	31
Tabla 9	Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 2	32
Tabla 10	Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 3	33
Tabla 11	Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 4	34
Tabla 12	Validez por el comité de juicio de expertos de los instrumentos	106
Tabla 13	Nivel de confiabilidad de los instrumentos	106

## Resumen

En la investigación que lleva por título, Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023, estableció ¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023? Por ello, su objetivo general fue Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; donde finalmente, se probó la posible influencia donde la gestión administrativa influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

En esta misma línea, la presente tesis fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional-causal, para un diseño no experimental y transversal, con el método hipotético-deductivo. Para ello, la población censal fue de 90 servidores públicos de la institución, siendo cada miembro una unidad de análisis para la recolección de datos, con la técnica encuesta e instrumento cuestionario donde la Gestión administrativa fue de 40 ítems y la Satisfacción laboral fue de 40 ítems, bajo la escala de medición Ordinal y de tipo Likert; respecto a su fiabilidad el estadígrafo Alfa de Cronbach determinó para la primera variable (Gestión administrativa) 0.82, y la segunda variable (Satisfacción laboral) obtuvo 0.84, evidenciando un nivel alto de confiabilidad. El análisis estadístico se procesó con el nivel de significancia y el modelo de regresión ordinal.

Sobre los resultados obtenidos, el objetivo de estudio se comprobó al encontrarse una significancia de  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$  y estadístico de Wald de 39,478, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna, donde se concluye que la Gestión administrativa influye en la Satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

**Palabras clave:** *Gestión administrativa, Satisfacción laboral, Gestión pública.*

## **Abstract**

In the investigation entitled, Administrative management in the Job satisfaction of the public servants of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios, 2023, established How does Administrative management influence Job satisfaction of the public servants of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios, 2023? Therefore, its general objective was to Determine the influence of Administrative management on Job satisfaction of the public servants of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios, 2023; where finally, the possible influence where Administrative management influences Job satisfaction of the public servants of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios, 2023 was tested.

In this same line, the present thesis was of an applied type, with a quantitative approach, correlational-causal level, for a non-experimental and cross-sectional design, with the hypothetical-deductive method. For this, the census sample was 90 public servants of the institution, each member being an analysis unit for data collection, with the survey technique and questionnaire instrument where Administrative Management was 40 items and Job Satisfaction was 40 items, under the Ordinal and Likert-type measurement scale; regarding its reliability, the Cronbach's Alpha statistician determined 0.82 for the first variable (Administrative Management), and the second variable (Job satisfaction) obtained 0.84, evidencing a high level of reliability. The statistical analysis was processed with the level of significance and the ordinal regression model.

Regarding the results obtained, the study objective was verified when a significance of  $p: 0.000 < \alpha: 0.05$  and Wald statistic of 39.478 was found, therefore, the alternative hypothesis was accepted, where it is concluded that Administrative management influences in Job satisfaction of the public servants of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios, 2023.

**Keywords:** *Administrative management, Job satisfaction, Public management.*

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación propone una convergencia de análisis de realidades que coadyuvan en investigar una temática local, está orientado al interés académico de conocer los efectos de la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

En el contexto internacional, López (2021) narra la problemática en Ecuador, sobre que un mal clima laboral podría ocasionar efectos negativos en el rendimiento del personal y falta de compromiso de jefes y colaboradores para solucionarlo. En otra realidad, Achote et al. (2022) desarrollaron en Colombia una investigación que exhiba lo relevante de Dimensionar la valoración sobre el clima y el desempeño, porque analiza los problemas en recursos humanos y proyecta soluciones, frente a debilidades comunes en la región acorde al clima y el desempeño. En este mismo país, Mendoza-Vargas et al. (2022) estudiaron

los problemas de satisfacción laboral con respecto a generar mejor valor agregado en el ambiente o clima para una respuesta positiva en el desempeño laboral, logrado por la ejecución de prácticas específicas, entendiendo que se requieren políticas a fin de mejorar o incrementar el valor del ambiente o clima de trabajo en función del impacto sobre el desempeño. Por lo tanto, se evidenció que el factor humano a nivel internacional, presenta un complejo elemento decisorio en el clima laboral y sus resultados en el trabajo o desempeño laboral.

En el plano nacional, Goicochea (2018) descubrió que los problemas sobre el clima organizacional también identifican una falta de confianza como factor que ocasiona que los colaboradores no expresen ideas y obstaculiza la comunicación. También, el problema de un proceso de capacitación e inducción adecuado no ofrece las cualificaciones necesarias al personal que ingresa a la empresa. Del mismo modo, los datos nacionales de Gil (2019) encontró que la ocurrencia de la problemática toma relevancia en el clima organizacional, cuando las empresas sufren acorde al liderazgo y la relación con sus superiores o jefes inmediatos. Canales-Farah et al. (2021) concordaron con otras instituciones sobre la problemática de que encierra la carga laboral entre los trabajadores posterior a la pandemia, ya que, perciben un mayor esfuerzo debido a la cantidad de horas que se incrementaron y que se hace común días adicionales de trabajo en la semana, por ello, no les queda otra que resistir horario laboral, pero con consecuencias negativas en el clima y el desempeño general. En consecuencia,

el ecosistema laboral nacional persiste en múltiples dificultades para la generación de climas eficientes y congruentes con las funciones que ejercen, en concordancia con el objetivo de lograr un mejor desempeño e identidad con la empresa.

En el ámbito local, se observó que la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios (DREDMDD) ubicada en la Región de Madre de Dios, funciona con autonomía para ejecutar planes que desarrollen la educación en las instituciones educativas públicas y privadas que la conforman. De acuerdo a la DREDMDD (2023a), es una institución que administra su jurisdicción y en colegios públicos y privados de la Región Madre de Dios e incluso otras instituciones localizadas en zonas aledañas de la selva oriental.

Ante tal responsabilidad, el volumen de trabajo aumentó, incluso las instituciones tienen mayor alumnado y personal, la carga de trabajo incrementó y el clima de trabajo pasa por momentos de alta presión laboral, por ello, la administración de la DREDMDD se puede convertir en un espacio estresante para el desarrollo de funciones como consecuencia del incremento de la carga laboral. Entonces, es necesario reducir los causantes negativos de un mal clima laboral considerando que puede tener correlación al desempeño de cada servidor público de la DREDMDD, para ello, la presente investigación otorgará los resultados exactos respecto a la percepción objetiva y cómo se evidencia su vinculación acorde al clima de la institución y su y desempeño.

Según Hernández y Mendoza (2018), se estableció el problema entre las dos variables para el presente que estudia los fenómenos y determine su relación, estos corresponden a las variables investigadas, redactado de la siguiente manera: Problema general, ¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023? Y los específicos, ¿Cómo influye la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?, ¿Cómo influye la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?, ¿Cómo influye la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?, ¿Cómo influye el Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?

La investigación aporta teóricamente a la comunidad científica de acuerdo a la identificación de debilidades sobre el clima organizacional y el desempeño. Trazando una línea base y sea funcional a elaborar alternativas de solución y mejora de acuerdo a la extrapolación de conceptos teóricos y su práctica en la DREDMDD. También se justifica prácticamente por el empleo de estrategias en la institución en función de mejorar el clima laboral entre sus servidores públicos para tener un resultado positivo y que sea reflejado en el desempeño laboral. Además, se justifica metodológicamente por las mediciones en campo para el estudio mediante la integración de un método adecuado conformado por técnicas e instrumentos sobre las Dimensión que serán medibles y ofrezca una respuesta calculable por el proceso estadístico. Finalmente, es justificado a nivel social, por su aplicación dentro de las recomendaciones y su integración en las políticas institucionales, para el fortalecimiento y mejoramiento de la satisfacción laboral y tenga repercusión en el desempeño laboral para ofrecer mejores servicios y atención al público; donde, la sociedad y/o comunidad educativa sea altamente beneficiada por el estudio.

Según Hernández y Mendoza (2018), se formuló el objetivo conforme a la proyección de hallazgo de resultados de las variables de estudio señalados, para obtener el nivel de relación causal mediante la investigación metodológica, por lo tanto, se redacta de la siguiente forma: Objetivo general, Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Y los específicos: Determinar la influencia de la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Determinar la influencia de la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Determinar la influencia de la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Determinar la influencia del Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

Según Hernández y Mendoza (2018), se planteó la hipótesis según la propuesta de vinculación o relación causa-efecto entre las dos variables por investigar, esto comprende una presunción o suposición que exista una correlación que pruebe la relación, en tanto, se consiga la hipótesis tal como

sigue: Hipótesis general, La gestión administrativa influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Y las específicas, La Planeación influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. La Organización influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. La Dirección influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. El Control influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Ecuador, Guerrero y Pérez (2018) desarrollaron su investigación con el propósito de estudiar lo que corresponde a satisfacción laboral y la gestión administrativa en instituciones denominadas GADs Municipales de Tungurahua, la propuesta de delimitación espacial para los gobiernos locales en el Municipio de San Cristóbal de Patate y el Municipio de Cantón Cevallos. Se proyectó a buscar el objetivo principal que concierne a la influencia respecto a satisfacción laboral con la gestión administrativa para las entidades públicas en mención. En tanto, se planteó el enfoque cuantitativo, descriptivo y tipo básico. La población fue 172 servidores públicos y como muestra 119 personas, divididos en los Municipios de Cevallos San Cristóbal de Patate. Técnica encuesta e instrumento cuestionario. La estratificación de la muestra mediante la estadística empleando el SPSS, dio el resultado de una existencia de alta correlación y significancia, mediante Rho de Spearman 0,037 en el Municipio de Patate y 0,054 en el Municipio de Cevallos. Finalmente, este vínculo exhibe la existencia de correlación de cada municipio con la satisfacción laboral y la gestión administrativa.

En, La satisfacción laboral de los colaboradores públicos en Myanmar: atención a la teoría de los dos factores de Herzberg (Thant y Chang, 2021). Tuvo su principal objetivo analizar la felicidad y el descontento laboral de los empleados públicos desglosados por elementos. Comprobaron que las variables extrínsecamente motivadoras, como las consideraciones higiénicas, afectaban a la satisfacción y el descontento de la muestra representativa de trabajadores del sector público, llevando a cabo la investigación cuantitativa y correlacional e interpretando según los datos estadísticos. Los resultados sobre relaciones interpersonales, así como los aspectos de la vida personal, el propio trabajo y el reconocimiento fueron, por tanto, los predominantes factores que influyeron en la satisfacción laboral. En cuanto a las condiciones dentro del desempeño de trabajo, estos mismos factores también eran importantes para la insatisfacción en las labores de los colaboradores públicos de Myanmar.

En, Irak, Rol de la satisfacción laboral en el desarrollo del rendimiento y la creatividad del proceso administrativo: Una investigación empírica en Irak (Mahdi et al., 2021). En su investigación, descubrieron que la felicidad laboral



desempeña un papel en el modo en que las personas mejoran su creatividad administrativa. Llegaron a la conclusión de que la felicidad laboral afecta favorablemente tanto al crecimiento de la creatividad de los empleados como al proceso administrativo a través de su técnica cuantitativa y correlacional. El rendimiento de lo mencionado procesos administrativos, como la solución de problemas, el cambio como capacidad, el riesgo desde su aceptación y la creatividad fomentada, también se ven afectados positivamente por aspectos de la satisfacción laboral se encuentra referido al crecimiento profesional, lo mencionado a la motivación, lo relacionado a el entorno de trabajo y finalmente las tareas funcionales; en consecuencia, es necesario reconocer los logros de los empleados.

En Malasia, Abdirahman et al. (2020), La asociación de acuerdo a la felicidad en el trabajo, la vida laboral y personal equilibrada, el compromiso organizacional con el ejercicio de la gestión administrativa en los colaboradores en Malasia; fue un estudio cuantitativo y correlacional que investigó el impacto de las variables sobre los colaboradores ubicados en las instituciones de la zona norte de estudio. Se demostró que el desempeño de la gestión administrativa de los colaboradores está conectado favorablemente con variables independientes como lo referido con la felicidad en el trabajo, la vida laboral y personal equilibrada, el compromiso organizacional. Además, es necesario aumentar la motivación de los colaboradores, si es que proyecta un eficaz rendimiento de administrativo mejorado. De ello depende la sostenibilidad de los objetivos organizativos en los sectores público o privado.

En, Ecuador, Bravo y Avilés (2020) publicaron un estudio con relación a la influencia de la gestión administrativa en la calidad productiva en una institución organización de nivel universitario de Manabí. Para el logro del nivel idóneo en el diseño y la operatividad con relación a las áreas financieras y académico-administrativa, el objetivo fue estudiar cómo incide la gestión administrativa con respecto a los servicios académicos que corresponde a una división de la extensión pública de la universidad. Tras la aplicación estadística del enfoque cuantitativo, se determinó que, a pesar de registrar procesos de gestión positivos con algunas mejoras en los últimos años, la gestión administrativa de la entidad en mención, de la provincia de Manab, presentó fallas y debilidades con directa influencia acorde a los servicios académicos que

ofrecen. Para proyectar una gestión administrativa eficiente encaminada a gestionarse a sí mismo, se debe tomar en cuenta la innovación tecnológica en la información y en el área de servicios educativos, herramientas de gestión.

Del panorama académico y científico nacional, Saavedra y Delgado (2020) analizaron en su investigación científica un estudio postuló su objetivo para caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa. El objetivo fue estudiar la influencia. Tras la aplicación estadística del enfoque cuantitativo, se determinó que, a pesar de registrar procesos de gestión positivos con algunas mejoras en los últimos años, la gestión administrativa de una institución pública en Manab presenta fallas y debilidades, esto con influencia directa a lo denominado servicios académicos que poseen. Para proyectar una gestión administrativa eficiente encauzada a gestionarse a uno mismo, se debe tener en cuenta la innovación tecnológica en la información y en el área de servicios educativos, herramientas de gestión. En el caso de objetivos, la administración administrativa requiere de técnicas que permitan la dirección organizacional. La planificación junto a la organización con la dirección y claramente el control deben emplearse eficazmente. La satisfacción laboral por lo tanto será relacionada al desempeño del área de recursos humanos.

Rojas (2023) quiso saber esta relación planteo de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana. La investigación tiene un diseño correlacional transversal, cuantitativo y descriptivo. Se utilizó un diseño no probabilístico y de conveniencia para elegir la muestra, la cual estuvo conformada por 135 trabajadores. Se utilizaron diversos cuestionarios. El presente estudio encontró que las variables GA y SL correlacionan sustancialmente con un  $Rho = .55$ . Existe una correlación directa evidenciada en la conclusión respecto a las variables examinadas significa que, si una medida aumenta, las otras la seguirán.

Loayza (2019) presentó estudio para la determinación de la influencia entre las variables en los Docentes en la I.E. Inmaculada College, SMP. De esta investigación básica, correlacional causal, de corte transversal y no experimental. Se obtuvo un resultado favorable de una población censal de 46 docentes, aplicando los instrumentos, donde, la prueba del objetivo tuvo como Wald 15,494 y con un p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$  determinó que si influye significativamente la gestión administrativa en la satisfacción laboral, por lo tanto,

no cabe duda aceptar la hipótesis alterna del estudio.

En su investigación Huayhua (2020) sobre la correlación entre las variables investigadas en los docentes de una I.E. de la UGEL 04-Comas. Basó como objetivo si existe influencia en las variables. De enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transeccional y causal, se aplicó las encuestas a 55 docentes con instrumentos confiables para su aplicación. Se concluyó que, si influye la gestión administrativa a la satisfacción laboral de forma positiva, con la significancia en  $p < 0.05$ , comprendiendo el resultado de Nagelkerke de 0.256. Este hecho motivó aceptar la hipótesis alterna.

Para averiguar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los empleados en una universidad de la zona de Breña (Alvarado, 2020), Alvarado puso en marcha un proyecto de estudio. Alvarado creó un estudio para averiguar dicha relación en el mismo año. Al respecto, básico fue su tipo, transversal y no experimental fue su diseño, cuantitativo fue el enfoque y correlacional su nivel. Con 68 académicos se constituyó el tamaño muestral del censo, que siguió la metodología de encuesta. El proceso para recolectar los datos desde las unidades de análisis empleó cuestionarios como instrumentos. Rho de Spearman fue 0,434 y 0,000 el resultado de significación bilateral. Esta relación moderada fuerte concluyó que existe una correlación dentro del espectro de resultados estadísticos.

Respecto a la primera variable, Gestión administrativa, numerosos estudios avalan la gestión administrativa desde sus inicios en la mejora de un proceso y la consecución de resultados, pudiendo definirla en distintos enfoques.

El enfoque tradicional o científico de la administración (Chiavenato, 2006; citado por Cardona et al., 2018) señala que se enfoca en la búsqueda de la mejora, mientras que la revolución industrial tuvo efectos como un crecimiento acelerado y desordenado de las empresas, en el que el enfoque se centró en incrementar factores como la eficiencia y la competencia de cada organización. De acuerdo con Hernández Palma (2011; citado por Cardona et al., 2018), esta teoría clásica se observó desde la perspectiva productiva, estudiando el tiempo, la planeación y el control como un proceso continuo para la organización de un proceso, trabajo, tarea, etc. Se destacaba este enfoque para ayudar a la organización a aprovechar mejor las tareas que se ejecutaban. El procedimiento de su acotación en 5 pasos -planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar-

fue sugerido por primera vez por Henry Fayol, a quien también se considera uno de los pioneros más destacados de la gestión científica. También contribuyó a las 6 funciones de gestión y los 14 principios de gestión.

Adicionalmente, el objetivo del enfoque humanista de la administración, como parte de esta corriente teórica (Hernández, 2011; citado por Cardona et al., 2018), era agregar valor al ser humano. La experiencia Hawthorne, creada por Elton Mayo (Rocha, Molina, & Ramírez, 2010; citado por Cardona et al., 2018), así como otras teorías ahondaron en la psicología del individuo para orientar la mejora de las actividades de las organizaciones a través de la satisfacción personal y el sentimiento de atención a sus necesidades. fomentando dinámicas grupales integradas. Incluso se ha propuesto la gestión de la toma de decisiones de los equipos de trabajo, antes rechazada por los altos niveles ejecutivos (Medina y Ávila, 2002; citado por Cardona et al., 2018). La reconocida Pirámide de Maslow (López, 2005; referenciado por Cardona et al., 2018), que reconoce que los seres humanos tienen necesidades fisiológicas, de seguridad, de relevancia, de estima y de autorrealización, es uno de los aportes más significativos.

El Enfoque Neoclásico en Administración (Rocha, Molina, & Ramírez, 2010; citado por Cardona et al., 2018) se inspiró en el dinamismo que se vivió en el siglo XX en todo el mundo. Autores de la época, como Harold Koontz, Peter Drucker, William Ouchi, etc., propusieron un enfoque actualizado de la teoría clásica del management. adoptando las hipótesis e ideas científicas planteadas en un contexto dinámico y en evolución. Entre las aportaciones de este enfoque se encuentran las habilidades directivas o competencias directivas de Peter Drucker (Blacutt, 2010; citado por Cardona et al., 2018), que siguen siendo relevantes en la actualidad. Estas son: comunicación organizacional, toma de decisiones en situaciones de incertidumbre y planeación estratégica. Desde este punto de vista, la solución de gestión administrativa se orienta hacia un nivel contemporáneo, al tiempo que conserva los elementos esenciales del método clásico y las normas flexibles necesarias para las cambiantes condiciones económicas de la época.

Por último, pero no menos importante, están las teorías que son las más recientes. Entre ellas se encuentra la Gestión de la Calidad Total (Lockward, 2011; citado por Cardona et al., 2018), que introduce el elemento conocido como

calidad total después de la Segunda Guerra Mundial. Define un estándar para los procesos que fue imitado por las organizaciones que deseaban implementar un claro entendimiento de cada etapa de las actividades realizadas por las personas. Debido a su mayor productividad y menores costes para el usuario final, este modelo destacó entre las organizaciones. Las ideas centrales del Círculo de Deming también estaban siendo adoptadas por las empresas (Lockward, 2011; citado por Cardona et al., 2018), y el sector público también está utilizando modelos como el Diagrama de Ishikawa para resolver problemas.

La definición de Prieto y Therán (2018) sobre el término gestión administrativa deriva de la palabra administrar, donde etimológicamente significa dirección o gestión; *ad* es dirección o tendencia, y *minister* es sumisión, servicio u obediencia.

En palabras de Prieto y Therán (2018), la Planificación es la etapa fundamental del proceso administrativo. Durante esta fase se realiza la previsión de todas las actividades que se planean realizar, incluyendo una programación completa de todos los elementos que forman parte y están enfocados a los objetivos que se pretenden alcanzar. Esta previsión asegura una clara comprensión de las tareas a realizar, ya que predice situaciones futuras, además de la estrategia de gestión y la asignación de recursos que se gestionan a lo largo del proceso.

Dimensión Organizacional (Prieto y Therán, 2018) es la estructura que adopta una organización en función de las tareas requeridas para el logro de los objetivos, así como la delegación de funciones con atribuciones y facultades que le permiten llevar a cabo el trabajo especificado.

La Dimensión de Dirección (Prieto y Therán, 2018) se relaciona con las fases de dirección, gestión y liderazgo, entre otras, y enfatiza los roles que desempeñan los empleados para conducir a las organizaciones hacia sus objetivos, conectando equipos de trabajo, potenciando los esfuerzos grupales e inspirando continuamente a las personas.

Según Prieto y Therán (2018), la dimensión de control es la etapa en la que se valora el desempeño global de las empresas, así como el desempeño de cada sistema o unidad operativa dentro de un determinado entorno temporal. Como consecuencia, se desarrolla una relación entre la evaluación y la estructura, el proceso y el resultado. Esta relación está conectada con los pilares

del control, que son la calidad, la mejora continua y el autocontrol.

Asimismo, Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.

Sobre la Dimensión 1: Planeación, Chiavenato (2019) lo define como un periodo o plazo donde la institución determina metas y objetivos de naturaleza general y/o específico, que luego son articuladas y vinculadas en los planes para alcanzar su ejecución. Estos planes deben estar diseñados a la medida de la organización a fin de plasmarlas en actividades concretas, las cuales, que se podrá accionar conforme a estrategias y presupuestos a cargo para alcanzar los objetivos.

Respecto a la Dimensión 2: Organización, Chiavenato (2019), señala que la organización conforma un proceso donde se describe, diseña y establece los métodos de trabajo, su organización y estructuración interna; asimismo, determinan las responsabilidades y funciones entre los equipos de trabajo y los órganos administrativos que se orientan al cumplimiento de los indicadores de objetivos y metas trazadas.

También, Dimensión 3: Dirección, Chiavenato (2019) establece a este proceso como la visualización integrada sobre los equipos de trabajo ejerciendo una influencia para cumplir con las actividades previamente definidos por los planes, alcanzando objetivos y con base en organizaciones articuladas. Se emplea acciones para lograr la motivación, comunicación y liderazgo para la culminación de las proyecciones de la entidad.

Finalmente, Dimensión 4: Control, Chiavenato (2019) declara que es un proceso principal dentro del ejercicio administrativo, ya que, se basa en evaluar los resultados, de acuerdo a la supervisión del desempeño integral frente a lo planificado; además, esta evaluación también se orienta a los resultados de la organización y dirección ejecutada para alcanzar los objetivos y metas proyectadas.

Respecto a la segunda variable, Pujol-Cols y Dabos (2018) elaboran una

revisión de la literatura hallando que, Satisfacción laboral se define como el grado o nivel en que a los empleados aprecian y les agrada su trabajo.

Distintos autores, la definen como una representación o respuesta afectiva y/o emocional orientado al trabajo con la concepción de un todo (Fisher, 2000, citado de Pujol-Cols y Dabos, 2018, p.5). Además, existe otro concepto que la describe como un juicio evaluativo para aspectos positivos o negativos donde el individuo ejecuta este juicio respecto a su percepción de situación de trabajo (Weiss, 2002, citado de Pujol-Cols y Dabos, 2018, p.5).

Otros autores la integran al considerar que, la satisfacción laboral emerge desde los procesos emocionales como también cognitivos, por ende, el sujeto determina, evalúa o valora su experiencia laboral en la organización (Brief, 1998, citado de Pujol-Cols y Dabos, 2018, p.5).

Enfoque teórico situacional. Un paradigma clásico que pretende separar la felicidad laboral de las cualidades inherentes al lugar de trabajo (Hackman y Oldham, 1976) da lugar al enfoque teórico situacional. Sin embargo, hay que tener en cuenta los factores extrínsecos para que esta estrategia sea eficaz cuando se utiliza en el lugar de trabajo; de lo contrario, habría que ampliar considerablemente las Dimensión objeto de investigación (Warr, 1999). La influyente corriente del trabajador está en su bienestar y sus actitudes (Campion et al., 2005), con énfasis a la satisfacción laboral como plantean Dierdorff y Morgeson (2013) y en concordancia con Humphrey et al. (2007) y finalmente convergente a las ideas de Morgeson y Humphrey (2006); en el cual, se establece un marco de restricciones sobre el comportamiento individual y grupal (Bowling et al., 2015). El situacionismo también afirma que las instituciones u organizaciones dan forma a situaciones fuertes (Meyer et al., 2010).

Enfoque teórico disposicional. La comunidad científica cambió el foco de estudio en la década de 1980 para centrarse en la incidencia de la personalidad y su impacto en la satisfacción laboral con aporte científicos y académicos de exámenes exhaustivos de Judge et al. (2008b), apoyados por Ones et al. (2007), con énfasis en los trabajos de Barrick (2005), y bajo los hallazgos de Staw y Cohen-Charash (2005). El axioma o pilar principal en el que se basa principalmente el disposicionalismo es que las personas tienen estados mentales inobservables, o disposiciones, que influyen en sus actitudes y comportamientos en diversos contextos organizativos y son muy estables a lo largo del tiempo de

acuerdo a lo evidencian Caspi et al. (2005), estos poseen bases genéticas fuertes y se demuestra con los resultados de Johnson et al. (2005) y Pickering y Gray (1999) en su investigación sobre la neuropsicológicas.

Enfoque teórico interaccionista. Desde su publicación con Kenrick y Funder (1988), quienes inventaron, documentaron e introdujeron a la comunidad científica el término o concepto en debate conocido como "individuo-situación" en relación al conflicto de confrontación que existe entre perspectivas teóricas, a saber, desde los enfoques disposicionalismo y situacionalismo, donde la discusión posee ma. Pero según los datos empíricos recogidos a lo largo de este tiempo, ambas posturas teóricas pueden ser utilizadas para explicar y pronosticar la satisfacción laboral (Judge y Zapata, 2015). Tal estrategia pretende combinar los puntos de vista revelados por los datos empíricos que provienen de la combinación de varios puntos de vista; como consecuencia, es necesario concentrar el análisis del individuo y de la circunstancia al tiempo que se adopta una teoría sólida para potenciar el sentimiento de satisfacción laboral.

Otra definición de variable 02: Satisfacción laboral, Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018).

Dimensión 1: Características de la Tarea. Se refieren al nivel de autonomía sobre la tarea que desempeña en el trabajo, distinguido sobre la base de tres tipos, el primero está relacionado a la programación del trabajo, el segundo es respecto a la selección de los métodos de trabajo y finalmente, se encuentra lo asociado con la toma de decisiones (Pujol-Cols y Dabos, 2018).

Dimensión 2: Características del Conocimiento. Se refiere a la capacidad de comprender y desempeñar el trabajo, según el grado de procesamiento de datos y la generación de soluciones frente a los problemas; además, forma una especialización en los trabajadores y adquisición de nuevo conocimientos, que encierran la satisfacción laboral (Pujol-Cols y Dabos, 2018).

Dimensión 3: Características Sociales. Se refiere al grado que los empleados encuentran oportunidades para ser apoyados y ofrecer asistencia entre ellos, que exige una interacción para mejorar el desempeño del trabajo, incluso recurren a agentes e individuos externos que proveen una retroalimentación del trabajo (Pujol-Cols y Dabos, 2018).



Dimensión 4: Características contextuales. Está definido de acuerdo al grado de trabajo que se ejecuta y las posturas, esfuerzo y movimientos para realizarlas, esto se entiende como el esfuerzo físico necesario para completar las tareas, además, de las características del espacio de trabajo, su variedad y complejidad (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Del mismo modo el estudio fue de tipo aplicado. Cabe mencionar que la postura que toma Hernández y Mendoza (2018) acerca de los tipos de estudio, se relaciona a dos construcciones de la investigación, la primera se orienta a la producción del conocimiento y generación de las teorías, esta se denomina investigación básica; la segunda se enfoca a identificar y resolver problemas, en consecuencia, se le designa el nombre de investigación aplicada. Por consiguiente, la presente investigación supuso un empleo de conocimientos y elementos aplicados a casos concretos para generar un beneficio a la institución solucionando aspectos complejos de la propia coyuntura. Adicionalmente, se observa a la institución para la investigación CONCYTEC (2018) que corrobora esta construcción abstracta sobre la investigación aplicada, donde, se dirige a establecer por medio del conocimiento científico, medios (metodologías, protocolos y tecnologías) que logran atender una necesidad identificada y específica.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

En primera instancia el paradigma fue positivista. Se evalúa lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018) donde sugiere establecer el paradigma para la determinación del enfoque, del mismo modo, recomienda orientar las investigaciones propuestas de paradigma positivista o derivado del mismo, para definir como método el enfoque cuantitativo. Esta referencia positivista es producto de un análisis a la existencia de una realidad objetiva, la cual, no cambia o es afectada por observaciones u otras mediciones ejecutadas.

En consecuencia, el enfoque fue cuantitativo. Siguiendo la idea del párrafo anterior, el enfoque cuantitativo responde a un vínculo de las ciencias duras que emplea conteos numéricos y métodos o modelos matemáticos (Niglas, 2010, citado en Hernández y Mendoza, 2018), cumpliendo una serie de procesos secuenciales para comprobar ciertas suposiciones o hipótesis. Del mismo modo, para Valderrama (2018) propone un concepto similar a dicho enfoque, la cual, hace referencia a datos susceptibles o con cualidades de lograr ser cuantificado; adicionalmente, este enfoque es empleado en su mayoría para el estudio de

diversos casos y proporciona una explicación a características externas.

El diseño fue no experimental transversal, Hernández, Ramos et al. (2018) clasifican los estudios según su diseño, distinguiendo así entre los de tipo experimentales y los de no experimentales, además, los diseños transversales y los longitudinales, entre otras clasificaciones. La elección del plan de diseño depende entonces de las particularidades de la unidad de análisis, el propósito y el alcance del estudio.

Como se mencionó, de acuerdo al proceso cuantitativo se obtuvo un conjunto de datos cuantificables, en tanto, de acuerdo a este diseño no experimental se definirá un proceso de no intervención o no modificación en las personas, lugar, contexto, objeto y/o muestra de estudio. La postura de Valderrama (2018) confirma que el diseño no experimental no se orienta a manipular las variables de estudio, sino, que se enfoca en observar hechos dentro de su contexto natural. Asimismo, Valderrama (2018) propone llevar los procedimientos científicos de la investigación sin requerir manipular la variable independiente, ya que, cada hecho o suceso o evento en realidad ocurrió precisamente antes de ser investigado.

Siguiendo con el diseño también fue de corte transversal, Valderrama (2018) afirma diversas denominaciones aceptadas en la investigación transversales, transeccionales o sincrónicas, donde, el diseño de corte transversal se caracteriza por realizar el proceso de recolección de datos planificado dentro de un corto periodo de tiempo o un determinado corte temporal.

Fue de nivel correlacional-causal, al respecto de este nivel se encuentra la opinión de Fuentes-Doria et al. (2020) quienes determinaron una abstracción conceptual donde las investigaciones de nivel correlacionales causales, van a orientar su objetivo a describir relaciones que existen en dos o más variables bajo un momento definido. Otro punto relevante que aporta Valderrama (2018) enriquece a este nivel al mencionar que tienen el propósito de describir, no tan solo de las variables individuales, sino de sus correlaciones siendo estas puramente correlacionales o causales.

Se definió el método hipotético-deductivo, la cual, corresponde a una conceptualización según Hernández y Mendoza (2018) de las variables desde su perspectiva teórica, la cual, se definen los conceptos y luego, mediante la

determinación del problema y objetivos se plantea las suposiciones o formulación de hipótesis para su posterior comprobación y proporcionar una explicación del caso. Este método iniciar con proposiciones o premisas generales, que luego se emplean inferencias particulares a través de la razón.

## **1.1. Variables y operacionalización**

### **V1: Gestión administrativa**

La definición de la variable es un producto de la abstracción de conceptos de autores, que según la definición de estudio explicativo correlacional causal, se determina como variable independiente con la capacidad de influir, modificar, impactar sobre la siguiente variable de estudio.

#### **Definición conceptual**

Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa es entendida como un conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de lograr de manera racional la orientación de la organización en cuanto a sus actividades y funciones, las cuales constituyen procesos de planificación, organización, dirección y control con el fin de asegurar la optimización de recursos, en cuanto al logro de las metas institucionales, utilizando actividades y/o acciones controladas en los diferentes niveles de la unidad estructural.

#### **Definición operacional**

Como definición operacional, se determinará el estudio que mide por medio de un puntaje general las dimensiones: 1. Planeación, 2. Organización, 3. Dirección, 4. Control.

#### **Indicadores**

Los indicadores empleados son resultados de la extracción conceptual de los respecto a la gestión administrativa, según las fuentes de conocimientos y artículos de revistas. El resultado de esta examinación minuciosa permite definir los siguiente indicadores: objetivos, presupuesto, estrategias, estructura organizacional, funciones, equipos de trabajo, motivación, comunicación, liderazgo, evaluación, resultados de desempeño, supervisión.

## **Escala de medición**

Los datos de la muestra de población se evaluaron usando una escala de medición ordinal que posee elementos con valores ordenados. Debido a que permite ordenar las medidas, Fuentes-Doria et al. (2020) definieron a la escala de medición ordinal apropiada para la investigación de enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018), una escala Likert es un conjunto de ítems presentados en forma de enunciado con múltiples alternativas.

## **V2: Satisfacción laboral**

Es aquella segunda abstracción de conceptos históricos, donde convergen según este estudio correlacional causal explicativo como la variable dependiente con la capacidad de ser influenciado y modificable en el estudio.

## **Definición conceptual**

La satisfacción laboral se define como el nivel, categoría o valor con el que los empleados de una organización sienten placer o satisfacción en su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018).

## **Definición operacional**

En este aspecto que define operacional, se describe un estudio para medir un puntaje general en las dimensiones: 1. Características de la tarea, 2. Características del conocimiento, 3. Características sociales, 4. Características contextuales.

## **Indicadores**

De igual modo los indicadores son, programación de trabajo, toma de decisiones, métodos de trabajo, complejidad del trabajo, procesamiento de información, solución de problemas, apoyo social, interdependencias, retroalimentación externa, ergonomía, demandas físicas, condiciones de trabajo y equipos

## **Escala de medición**

Del mismo modo, será una escala ordinal y de tipo Likert.

## **1.2. Población, muestra y muestreo**

### **1.2.1. Población**

Según Fuentes-Doria et al. (2020), la población es el ámbito de estudio de la investigación, sobre el que se pretenden generalizar las conclusiones, y está formada por rasgos o estratos que ayudan a diferenciar a los individuos entre sí.

La población fue elegida por personas directamente vinculadas a las variables y estará formada por unos 90 trabajadores de la entidad.

Al respecto, se considera en esta investigación como población censal, por tanto, ya no se emplea técnicas, sino que la población se consideró la muestra final para el presente estudio.

### **1.2.2. Unidad de análisis**

Corresponderán a los profesionales del servicio de la entidad pública investigada, es decir, que cada unidad para ser analizado, procesados e investigado corresponde a una persona como valor de medida.

## **1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **1.3.1. Técnicas**

La encuesta fue el método que se utilizó. Según Ñaupas et al. (2018), quienes citan a Rodríguez (1968), donde las técnicas se refieren al proceso de recolección de datos con el objetivo de verificar las hipótesis, conciernen a técnicas de nivel descriptivo y se usan como base o fundamento para la elaboración de los instrumentos. Finalmente, la relación de técnicas e instrumentos de investigación están estrechamente enlazados, para el caso de técnica encuesta se encuentra como instrumento el cuestionario dentro del enfoque cuantitativo.

### **1.3.2. Instrumentos**

Los cuestionarios fueron los instrumentos. Según Ñaupas et al. (2018) definieron herramientas y material conceptual para recopilar datos e información utilizando preguntas y temas que requieren respuestas de investigación. Además, Ñaupas et al. (2018) sugirieron utilizar un formato de cuestionario con preguntas formuladas según la hipótesis y las variables (investigación cuantitativa). En cuanto a las escalas Likert, Matas (2018) las identificó como instrumentos psicométricos donde los encuestados responden en base a una escala ordinal de respuestas dadas con otras opciones como: de acuerdo,

moderado y en desacuerdo.

### **1.3.3. Validez y confiabilidad**

Según Valderrama (2018), todo instrumento de medida debe cumplir con dos características: validez y confiabilidad. Ambos son esenciales para la investigación científica debido a la necesidad de instrumentos precisos y confiables. En tales casos, se considerará el permiso previo para utilizar dichas herramientas de recopilación de datos. Para ello, la validación fue desarrollada por profesionales metodólogos y tres profesionales con maestría en administración pública o equivalente, y se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la aplicación.

Para la investigación se propuso una prueba de validez y confiabilidad.

La validez, se seleccionó a cuatro jueces expertos con trayectoria profesional en los campos de Gestión Pública y Metodología de investigación, estos profesionales poseen una amplia experiencia en diversos campos temáticos, y, por tanto, desde su opinión dieron como resultado una validez de alto nivel respecto a los criterios claridad, coherencia y relevancia, entonces, se evidenció suficiencia y aplicabilidad en ambos instrumentos.

La confiabilidad tuvo sustento en una prueba piloto a 30 servidores para hallar el estadígrafo denominado coeficiente de Alfa de Cronbach, lo cual se obtuvo, para la Variable 1 el indicador de 0.82 altamente confiable, para la Variable 2 el indicador de 0.84 también fue altamente confiable, por tanto, la prueba piloto corroboró su alta confiabilidad en los instrumentos.

### **1.4. Procedimientos**

Los estudios comenzaron con el diseño y desarrollo de métodos de investigación específicos del estudio y se centran en los objetivos establecidos. Al finalizar, la Universidad Cesar Vallejo emitió una solicitud de permiso a la institución seleccionada. Una vez que se obtuvo el consentimiento, los objetivos de la investigación, la metodología, la duración, las herramientas de recopilación de datos y la confidencialidad de la información recopilada se divulgaron a los participantes y/o instituciones de la investigación.

Posteriormente, con la aprobación de la entidad, se distribuyó los cuestionarios o instrumentos que hayan sido verificados por expertos a las direcciones electrónicas de los servidores públicos de acuerdo con el listado de

la muestra elegida. Mientras se recibieron las respuestas, se agruparon por variable y se organizaron en el programa Excel. Mientras tanto, se respondió las preguntas de los servidores públicos; con el propósito de determinar la correlación causal a través de la influencia de la variable de la entidad y verificar la hipótesis planteada, se procedió a graficar los resultados mediante tablas de frecuencias y se sometieron a un análisis de Regresión ordinal. Con esto, la investigación concluyó en un informe.

### **1.5. Método de análisis de datos**

Este análisis estadístico, según Sucasaire (2021) describió la estadística descriptiva como las partes de la estadística que describen los detalles del tema que se estudia, y la estadística inferencial como el proceso para sacar conclusiones sobre la población que se estudia.

A nivel descriptivo, se organizó estos datos utilizando tablas de frecuencia para recoger todos los datos de instrumentos o cuestionarios (Arias, 2020a), comprender los resultados según las alternativas seleccionadas por la muestra e interpretar los hallazgos a la luz de estas alternativas (Arias, 2020b).

La evaluación del análisis inferencial utilizó como procedimiento estadístico a la Regresión ordinal para analizar los resultados. También se utilizan estos modelos de regresión ordinal, y Martínez (2022) lo definió como una examinación estadística para comprender la correspondencia entre dos o más variables y luego determinar el valor de una variable en función de otras variables. Se describió como un modelo estadístico utilizado para estimar el efecto de una variable sobre otra (Hernández y Mendoza, 2018). Por el grado de causalidad en el estudio, el modelo determina si existe relación entre las variables, para determinar el efecto de la variable 1 sobre la variable 2 y así responder la hipótesis. Finalmente, cabe señalar que se utilizó el software estadístico SPSS vs.26 para obtener los resultados de la prueba de hipótesis de regresión ordinal, y también cabe indicar que dado que las dos variables cualitativas que conforman este estudio, no se aplica prueba normalidad y el análisis utiliza pruebas no-paramétricas porque sus medidas son ordenadas.

### **1.6. Aspectos éticos**

El estudio resultó de un análisis exhaustivo de múltiples fuentes que



sustenta un marco conceptual o teórico utilizado para orientar la investigación en relación con la formulación del problema y los objetivos (Arias, 2020c). Por lo tanto, se citan conforme a la contribución científica. Para la planificación y preparación de este estudio se utilizó el manual de estilo de la séptima edición de la APA (APA, 2020). El estudio también consideró tres criterios éticos relacionados con la confidencialidad de los datos, el consentimiento informado y la protección del procesamiento y almacenamiento de datos. Se garantizó la aplicación de la política de las universidades y casas editoriales para asegurar el cumplimiento de los procedimientos con los estándares internacionales y nacionales, para que no se comprometa la calidad de los resultados, para que los productos destinados a fines científicos y académico hagan una mayor contribución benéfica a la sociedad y al mundo académico de acuerdo con las pautas éticas para su publicación.

Además, se empleó los principios éticos de la investigación, comenzando con el principio de autonomía que ofrece una participación voluntaria en cada uno de los servidores de la institución investigada, logrando recolectar la información de primera mano considerando cada opinión de valor que nos permita profundizar hacia el centro de la investigación, dicho participante también tuvo la opción de no aceptar participar, por lo cual, configura un desistimiento libre que fue respetado.

Además, el principio de no maleficencia que analizó las distintas aristas de una investigación que no perjudique a los participantes o genere riesgos en ellos, por lo tanto, hubo una garantía de no riesgo sobre la participación de la investigación por cada servicio tanto en la entrega de los instrumentos, su llenado y su procesamiento final.

También, el principio de beneficencia, Delclos (2018) señaló que el principio de beneficencia es que los investigadores valoren los beneficios que la investigación aporta a las personas sin descuidar el bienestar de los participantes. Estuvo presente dentro de la investigación como un pilar que buscó la maximización del beneficio sobre los hallazgos de la investigación, que benefició a la institución investigada, a la Universidad César Vallejo, a la comunidad científica y a la sociedad en general, generando aportes que pueden traducirse en mejoras en la gestión pública, pero con resultados reales y no manipulados por incentivos económicos u otros a la institución o sus

participantes.

Finalmente, principio de justicia, que buscó la equidad del tratamiento de investigación con énfasis en las personas, brindando toda la información necesaria y explicando los detalles del estudio. Para ello, se proporcionó el consentimiento informado describiendo los extremos del estudio y garantizó el anonimato y confidencialidad de datos para una veracidad en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de la estadística

#### Variable Gestión administrativa

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Administrativa*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Gestión administrativa	Alto	148 – 200	90	100,0%
	Medio	94 – 147	0	00,0%
	Bajo	40 – 93	0	00,0%
	Total		90	100,0%

*Nota.* Resultados de las frecuencias según las encuestas emitidas.

Si observamos los resultados hallados en la Tabla 1 para la variable de gestión administrativa, se respondió con un nivel absoluto, notorio y evidente en la orientación del nivel alto con un número definitivo de frecuencia de 90, que contrariamente con los niveles medio y bajo se pudo visualizar un valor numérico de 0 respecto a su frecuencia y a su interpretación de equivalencia en porcentajes %. Por ello, encontramos que el 100% de los encuestados dijo que la variable de gestión administrativa fue alto su nivel según su medición.

De lo visualizado, se puede mencionar que la entidad integra bien sus estrategias, procesos y gestión conforme a sus objetivos públicos, logrando una alta participación dentro de sus colaboradores en el desempeño como institución.

No obstante, se puede inferir que la entidad aplica adecuadamente sus funciones donde convergen las habilidades, aptitudes y capacidades de cada colaborador, ya que, orienta óptimamente al talento humano a fin de cumplir las metas trazadas donde coadyuvan la contribución del Estado y sus servidores.

## Dimensiones de Gestión administrativa

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la Gestión Administrativa*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Alto	38 – 50	82	91,1%
	Medio	24 – 37	8	8,9%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%
Organización	Alto	38 – 50	82	91,1%
	Medio	24 – 37	8	8,9%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%
Dirección	Alto	38 – 50	79	87,8%
	Medio	24 – 37	11	12,2%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%
Control	Alto	38 – 50	84	93,3%
	Medio	24 – 37	6	6,7%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%

*Nota.* Resultados de las frecuencias según las encuestas emitidas.

En la tabla 2 muestra, a nivel de cada aspecto de la gestión administrativa, la prevalencia de las categorías altas de los cuatro aspectos. El control fue 93,3%, la planificación del 91,1%, la organización del 91,1%, la dirección del 87,8%, y la proporción de los cuatro aspectos o dimensiones es del 12,2%, 8,9% y 6,7%, pertenecientes a la categoría media.

De lo observado, se infiere una predominancia respecto a la valoración de los servidores, debido a que, fueron los que consolidaron una puntuación elevada en las frecuencias y sus porcentajes; esto referido a que, cada dimensión de la variable tiene un efecto en los resultados como institución, empezando por la planeación donde convergen los propósitos, luego la organización que construye la estructura de trabajo en equipo, después dependen de una eficiente dirección que conduce a toda la entidad, para finalizar en la evaluación mediante el control.

## Variable Satisfacción laboral

**Tabla 3**

*Distribucion de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfaccion Laboral*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Satisfacción laboral	Alto	148 – 200	82	91,1%
	Medio	94 – 147	8	00,0%
	Bajo	40 – 93	0	00,0%
	Total		90	100,0%

*Nota.* Resultados de las frecuencias según las encuestas emitidas.

En cuanto a la satisfacción, en la Tabla 3 muestra que se contestó con un nivel mayoritario, predominante y sobresaliente en la disposición del nivel alto con una cifra concluyente de frecuencia de 82, que inversamente con las magnitudes medio y bajo se logró concebir una cuantía numérica de 8 en grado medio y 0 en valor bajo con relación a sus frecuencias y a su explicación en el cotejo de sus porcentajes %. Por eso, la variable de satisfacción laboral fue de nivel alto apoyado con un porcentaje de 91,1%.

Al ver los resultados descriptivos, la entidad presenta altos índices que demuestran un amplio rango de satisfacción entre sus trabajadores, interpretándose una sólida aplicación de políticas orientadas a maximizar el placer al desempeñar sus funciones, mejorando el entorno de trabajo, en la promoción y diversidad de actividades, entre otros factores.

En esta misma línea, se requiere instituciones que comprendan el valor amplio que los servidores públicos otorgan al país para prestar los más altos estándares de calidad de servicios estatales, por medio del desempeño de sus funciones en un ecosistema laboral que convergen una sola visión como organización y en función de promover el bienestar común, tanto en la zona de circunscripción que atiende su entidad en Madre de Dios, como en el esfuerzo transversal como sector educativo por un bien superior en todo el país.

## Dimensiones de la Satisfacción laboral

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Características de la tarea	Alto	38 – 50	78	86,7%
	Medio	24 – 37	12	13,3%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%
Características del conocimiento	Alto	38 – 50	75	83,3%
	Medio	24 – 37	15	16,7%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%
Características sociales	Alto	38 – 50	77	85,6%
	Medio	24 – 37	13	14,4%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%
Características contextuales	Alto	38 – 50	68	75,6%
	Medio	24 – 37	22	24,4%
	Bajo	10 – 23	0	0,0%

*Nota.* Resultados de las frecuencias según las encuestas emitidas.

La tabla 4 muestra la frecuencia de los datos obtenidos de los 90 usuarios entrevistados, teniendo en cuenta el mayor o alto nivel entre las dimensiones fue de las características de la tarea con 86,7% (equivalente a 78 personas). Luego, características sociales con alto 85,6%. El 83,3% cree que es alto la dimensión de características del conocimiento y el 75,6% considera que es alto en la dimensión de características contextuales.

Es evidente el alto porcentaje en cada dimensión de la variable al observar la tabla, por tal razón, se puede interpretar que la entidad investigada posee criterios de satisfacción laboral específicos, que quizás, son suficientemente para ser concebidos por los participantes con nivel alto. Entonces, el desempeño de la institución tiene coherencia con la satisfacción de sus colaboradores en el ejercicio de sus actividades y promoviendo mejor servicio a la institución.

## 4.2. Resultados inferenciales estadísticos

### Prueba de bondad de ajuste

**Tabla 5**

*Prueba de bondad de ajuste*

Valores	Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión administrativa	<i>Pearson</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
	<i>Desviianza</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
Dimensión planeación	<i>Pearson</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
	<i>Desviianza</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
Dimensión organización	<i>Pearson</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
	<i>Desviianza</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
Dimensión dirección	<i>Pearson</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
	<i>Desviianza</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
Dimensión control	<i>Pearson</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>
	<i>Desviianza</i>	<i>0,000</i>	<i>0,0</i>	<i>.</i>

*Nota.* Resultados estadísticos de modelo de ajuste.

Además, en la tabla 5 demuestra la prueba de hipótesis acorde a la variable gestión administrativa sobre la variable denominada satisfacción laboral de los servidores públicos de la entidad investigada, donde, se buscó si modelo se ajusta o no a lo planteado, el resultado se conoce con el valor de la significancia por medio de la tabulación en el software SPSS vs 26.

El estadígrafo proporcionó el siguiente rango con un valor de  $p: 0 < \alpha: 0,05$ , este mismo, revela que el modelo de prueba de bondad se ajusta a lo planteado, de acuerdo a los datos analizados de la significancia para la valoración estadística, acorde a la gestión administrativa y los que concierne a sus dimensiones operacionales de medición que consisten en la planificación, también organización, además la dirección y por último el control.

## Prueba de variabilidad

**Tabla 6**

*Prueba de variabilidad*

Valores	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión administrativa	0,000	0,000	0,000
Dimensión planeación	0,001	0,003	0,002
Dimensión organización	0,062	0,137	0,106
Dimensión dirección	0,042	0,092	0,071
Dimensión control	0,013	0,028	0,021

*Nota.* Resultados estadísticos para determinar la variabilidad mediante los estadígrafos Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden.

La tabla 6 muestra a la satisfacción laboral no depende de la gestión administrativa. El estadígrafo Nagelkerke señaló la variabilidad de la satisfacción laboral dependió respecto a la gestión administrativa en un valor de 0%.

No obstante, la variabilidad con relación a la satisfacción laboral dependió en un 0,3% de la dimensión de planificación.

Con un 13,7% en los resultados, la variabilidad de la satisfacción laboral si depende de aspectos organizativos.

El 9,2% de las derivaciones de la variabilidad fue acorde a la satisfacción laboral que dependió respecto a la dimensión de la dirección.

Finalmente, un 2,8% fue la dependencia de la variabilidad la extensión del control con la satisfacción laboral.



## Objetivo general

Como prueba principal, se recurrió a emplear el análisis estadístico por medio de la regresión ordinal, analizando la influencia según lo planteado:

OBG: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPG alterna: La gestión administrativa influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPG nula: La gestión administrativa no influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

### Tabla 7

*Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo general*

		Estimación	Desv Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción_ laboral = 2]	-2,327	,370	39,478	1	,000	-3,053	-1,601
Ubicación	[Gestion_ administrativa=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Resolución estadística inferencial de la prueba

En la tabla 7 presenta la comprobación del objetivo general; la estadística evidencia que existe una significativa incidencia de la gestión administrativa sobre la base de satisfacción laboral.

Si se presta atención al margen de Wald, la cual, muestra una satisfacción laboral de 39.478 y con una significancia de  $p. 0.00 < 0.05$  y el Nagelkerke fue de 0,000, esto simboliza que la gestión administrativa sí influye a la satisfacción laboral.

Finalmente, al observar el estadístico de Wald, se debe rechazar completamente la fórmula de hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

## Objetivo específico

Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 1:

OBe1: Determinar la influencia de la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe1 alterna: La Planeación influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe1 nula: La Planeación no influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

**Tabla 8**

*Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 1*

		Estimación	Desv Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción_ laboral = 2]	-2,372	,395	36,010	1	,000	-3,146	-1,597
Ubicación	[Planeación_ Dimensión=2]	-,426	1,140	,139	1	,709	-2,660	1,808
	[Planeación_ Dimensión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Aplicación funcional del enlace: Logit.

a. Este estadístico hace referencia a un valor en cero por su redundancia.

**Nota.** Resolución estadística inferencial de la prueba

En la tabla 8 representa la comprobación del objetivo específico 1; con base en los resultados observados, se puede caracterizar en relación con la Dimensión de la planificación y la variable, como margen de Wald de 0,139 y significancia  $p = 0,709 > \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,003, lo que significa que la planificación no tiene incidencia en la satisfacción laboral.

De lo expuesto se puede concluir que no afecta el criterio analítico de la variable dependiente, no crea una relación causal al interpretar los datos. Por ello, se debe rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula.

## Objetivo específico

Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 2:

OBe2: Determinar la influencia de la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe2 alterna: La Organización influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe2 nula: La Organización no influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

**Tabla 9**

*Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 2*

		Estimación	Desv Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción_ laboral = 2]	-2,734	,462	35,104	1	,000	-3,639	-1,830
Ubicación	[Organización_ dimensión=2]	-2,224	,864	6,625	1	,010	-3,917	-,530
	[Organización_ dimensión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Aplicación funcional del enlace: Logit.

a. Este estadístico hace referencia a un valor en cero por su redundancia.

*Nota.* Resolución estadística inferencial de la prueba

En la tabla 9 exhibe la comprobación del objetivo específico 2; según la visualización de la estadística se detalló con el margen de Wald que, la dimensión de la organización fue 6,625 y la significancia fue  $p = 0,010 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,137 significa que la organización tiene incidencia en la satisfacción laboral.

De esto podemos concluir sobre la base analítica estadística que, la organización influye en la variable dependiente, la cual determina la relación causal.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

## Objetivo específico

Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 3:

OBe3: Determinar la influencia de la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe3 alterna: La Dirección influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe3 nula: La Dirección no influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

**Tabla 10**

*Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 3*

		Estimación	Desv Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción_laboral = 2]	-2,695	,462	34,007	1	,000	-3,600	-1,789
Ubicación	[Dirección_dimensión=2]	-1,714	,820	4,372	1	,037	-3,320	-,107
	[Dirección_dimensión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Aplicación funcional del enlace: Logit.

a. Este estadístico hace referencia a un valor en cero por su redundancia.

**Nota.** Resolución estadística inferencial de la prueba

En la tabla 10 muestra la comprobación del objetivo específico 3; con base en los resultados observados en el manejo de la dimensión, el límite de Wald fue 4,372 y significancia de  $p = 0,037 < \alpha = 0.05$  y el Nagelkerke fue de 0,092, lo que significa que la dirección tiene incidencia en la satisfacción laboral.

A partir de esto, se puede concluir que la dirección influye en la variable dependiente, creando una clara inferencia causal en el proceso estadístico de análisis de datos.

Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Objetivo específico

Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 4:

OBe4: Determinar la influencia del Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

HPe4 alterna: El Control influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023

HPe4 nula: El Control no influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023

**Tabla 11**

*Resultados del cálculo inferencial estadístico del objetivo específico 4*

		Estimación	Desv Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción_ laboral = 2]	-2,251	,372	36,685	1	,000	-2,980	-1,523
Ubicación	[Control_ dimensión=2]	18,224	,000	.	1	.	18,224	18,224
	[Control_ dimensión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Aplicación funcional del enlace: Logit.

a. Este estadístico hace referencia a un valor en cero por su redundancia.

*Nota.* Resolución estadística inferencial de la prueba

En la tabla 11 manifiesta la comprobación del objetivo específico 4; con base en las observaciones del resultado analítico de la dimensión del control, el límite según el margen de Wald fue 36.685 y significancia  $p= 0.000 < \alpha = 0.05$  y el Nagelkerke fue de 0,028, lo que significa que el control tiene incidencia en la satisfacción laboral.

Así, se puede inferir que el control influye sobre la variable dependiente y crea una aparente relación causal con el proceso estadístico.

Concluyendo, en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

De la estadística, se pudo observar amplios rangos dentro de la estadística descriptiva, en la cual, en todas sus respuestas aprueban con un nivel alto respecto a las variables y a sus dimensiones; además, de resultados claros en la estadística inferencial donde destacan en casi todas las pruebas de hipótesis se aceptan las alternas, pero tan solo en la dimensión planeación se halla la aceptación de la hipótesis nula.

Esto se corrobora en una alta participación de los miembros de estudio valorando sus opiniones de acuerdo a la sistematización de sus elecciones y su posterior procesamiento de acuerdo a los estadígrafos adecuados para la obtención e interpretación de resultados.

No obstante, al formular el problema de investigación se realizó una visión objetiva de la realidad que se esperaba analizar, la cual, conociendo que la realidad de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios durante el año 2023, presentaba complejos escenarios como todas las demás instituciones públicas, fue necesario conocer esta influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral dado que estos componentes se evidencian muy relevantes en el ejercicio público.

A continuación, se realiza los cotejos de investigación con respecto al estado de arte actual, respecto a las variables y a sus estudios en el tiempo.

Primero, según los resultados estadísticos para hallar el objetivo general que consiste en Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Donde estos resultaron con un margen de Wald de la satisfacción laboral de 39,478 con una significancia de  $p: 0,000 < \alpha: 0,005$  y el Nagelkerke fue de 0,000; se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Al cotejarse con Rojas (2023) conoció cómo se relacionaban la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana, también consiguen hallazgos con similitudes claras de acuerdo a que hay significancia y correlación entre las variables con un Rho Spearman = .55 rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Comparado con Huayhua (2020) sobre la gestión administrativa en la

satisfacción laboral de los docentes de una institución educativa de la UGEL 04-Comas, año 2020. Se observó que los resultados estadísticos de la prueba correlacional causal mostraron una evidencia de influencia al determinar que la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción laboral, de acuerdo a la significancia  $p < 0.05$  y respaldado con Nagelkerke de 0.256.

Para concluir, con Alvarado (2020) que averiguó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los empleados en una universidad de la zona de Breña, hay evidencia equivalente de resultados conforme a su investigación, donde se pudo observar que la relación entre las variables busca este objetivo correlacional, al respecto, se pudo confirmar que sí existe una correlación entre estas y el estudio concuerda con que sí existe correlación del Rho de Spearman de 0,434\*\* y una significación bilateral de 0,000.

Al ser comparada la investigación con sus similares internacionales se obtuvo que, en Ecuador, Guerrero y Pérez (2018) quienes desarrollaron su investigación con el propósito de estudiar lo que corresponde a satisfacción laboral y la gestión administrativa en instituciones denominadas GADs Municipales de Tungurahua, provee grandes aportes respecto a que la satisfacción laboral y la gestión administrativa se encuentran fuertemente vinculadas y con un resultado positivo en su estadígrafo, con resultados significativos menores a 0,05. Por esta razón este estudio al compararse con el presente estudio corrobora los hallazgos y se presenta como un antecedente de descubrimientos similares de acuerdo al objeto de estudio.

En este mismo país, Bravo y Avilés (2020), aquellos que publicaron un estudio con relación a la influencia de la gestión administrativa en la calidad productiva en una institución organización de nivel universitario de Manabí, también reafirman la posición que los procesos de la administración encuentran fuertes hilos que vinculan a la satisfacción laboral de una interpretación, donde la calidad productiva promueve la satisfacción en el trabajo de los docentes de esta casa educativa.

Por tal motivo, de las comparaciones con diversos estudios se pudo extrapolar conceptos que evidencian la necesidad de incrementar mejores procesos de gestión que afinan estrategias administrativas que incrementen su significativo aporte dentro de la organización y la formulación de estrategias para multiplicar los índices de satisfacción laboral que corresponden a aspectos

internos y externos donde se garantice mejores mejor calidad de satisfacción de los empleados de la entidad, en tanto, la investigación comprueba su similitud con múltiples hallazgos nacionales e internacionales promoviendo una convergencia clara que diversos parámetros, donde, múltiples autores enfocan sus resultados a campos subjetivos y objetivos para analizar la satisfacción de diversas perspectivas en las personas y de acuerdo también a la forma de gestión que facilita una mejor concepción de liderazgo en las instituciones públicas del país, como en este caso, que se requieren nuevos líderes con una visión holística y específica que construye escenarios favorables para el crecimiento sostenido de las entidades y sus colaboradores.

No obstante, al cotejar los resultados dentro de las dimensiones, esto tiene similitud con el aporte de Saavedra y Delgado (2020) quienes analizaron en su investigación de artículo científico un estudio postuló su objetivo para caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa. Narraron que el resultado literario y científico encierra las dimensiones de planificación, la organización, el control y la dirección, lo cuales, deben emplearse eficazmente. Es en esta misma línea, donde se corroboran los resultados de dimensiones.

Acorde a las siguientes comprobaciones específicas inician conforme a los resultados estadísticos para hallar, el objetivo específico 1 que consiste en Determinar la influencia de la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; la cual los resultados no respaldan una influencia de la prueba de correlación causal, ya que, la planeación no influye en la satisfacción laboral sustentado con un margen de Wald que es ,139 y una significancia de  $p = ,709 > \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,003; se niega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Cotejando los resultados, Rojas (2023) en la dimensión planeación tuvo un relevante rechazo a la relación con la Satisfacción laboral, donde, no existió una relación significativa ya que el valor  $p = .54 > .05$ , por lo tanto, no hubo correlación entre la dimensión planeación y la variable Satisfacción laboral; caso contrario con Loayza (2019) y Huayhua (2020) que si según los resultados del análisis de datos, el estadístico de Wald positiva y con p valor ,00 determinó que la prueba de comprobación del objetivo si hubo influencia. Otro aporte que se suma es Alvarado (2020), ya que, en su estudio la planeación se relaciona con



la satisfacción laboral, a este nivel lo categoriza con un nivel de correlación moderado, dado los resultados estadísticos del  $Rho=0,534$  y el  $p\text{-valor}=0,000$ . En estos casos, se aceptan la hipótesis alterna para los antecedentes citados, pero no para el caso del presente estudio y de Rojas (2023), donde puede encerrar una explicación para estos casos donde se no evidenció influencia, debido que la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, probablemente en los últimos procesos de planeación, no ha existido como tal una orientación específica, concreta, con presupuesto asignado, con profesionales a cargo y con una política centrada a planificar con base en la satisfacción laboral, por ello, es que no ha sido validado la hipótesis alterna sino la hipótesis nula, dado que la prueba estadística supera la significancia.

De esto, con respecto a la comprobación del objetivo específica 2, para Determinar la influencia de la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; con un al margen de Wald que es 6,625 y una significancia de  $p=0,010 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,137; se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado es favorable a la influencia de resultados por las investigaciones de Rojas (2023) en el cual la dimensión organización y la satisfacción laboral posee una relación existente, directa y significativa, se considera que  $p = .00$ ,  $\rho = .49$  y  $r^2 = .24$ , por lo tanto, la interpretación congruente ante la evidencia es un tamaño del efecto es mediano. Loayza (2019) y Huayhua (2020) tuvieron hallazgos positivos dado que se comprueba el análisis de datos, según el estadígrafo de Wald positiva y con  $p\text{ valor} < 0,05$  determinó que la prueba de comprobación de objetivo si hubo influencia por su correlación. En esta misma línea, Alvarado (2020), halló que la organización se relaciona positiva y directamente con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación moderado según el  $Rho 0,454$  y  $p\text{-valor} 0,000$ . Por tal razón, si puede interpretar que la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, posiblemente ha logrado emplear en estos últimos procesos de organización, un sistema, estructura, conjunto de actividades, cohesión de ideas y otros para lograr una influencia clara en la satisfacción laboral, por ello, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, porque el estadígrafo evidencia estar dentro del rango de la significancia.

Otro resultado, correspondiente a comprobar el objetivo específico 3 para Determinar la influencia de la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; con un al margen de Wald que es 4,372 y una significancia de  $p= 0,037 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,092; se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado corrobora la incidencia de hallazgos de estudio con los resultados de Rojas (2023), en la cual, en cuanto a la dimensión dirección y satisfacción laboral donde existe relación de tipo directa y significativa al margen de los resultados que indicaron  $p = .00$ ,  $\rho = .68$  y  $r^2 = .46$ , por tal motivo se concluye los parámetros de estadística es de efecto es grande. Al margen de ello, Loayza (2019) y Huayhua (2020) obtuvieron evidencias de la prueba estadística inferencial directa y positiva que influyó en los resultados con una significancia  $p$  en  $\alpha < 0,05$  donde se determinó que se valida la hipótesis alterna de estudio. En tal caso, con Alvarado (2020) se verifica que los resultados acerca de la dimensión dirección se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación moderado ( $\rho$  0,564 y  $p$ -valor 0,000). Por este motivo, si podría interpretar que la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, seguramente ha conseguido utilizar en estos actuales procesos de dirección, un liderazgo, un lenguaje claro, una orientación de ejecución de actividades, un efectivo modo de gestionar el desempeño e integrar a los colaboradores con la entidad a fin de lograr una influencia notoria en la satisfacción laboral, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, debido al estadístico que no superó la significancia.

Por último, de acuerdo a la comprobación del objetivo específico 4 para Determinar la influencia del Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; con un alcance estadístico de acuerdo al margen de Wald que es 36,685 y una significancia de  $p= 0,000 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,028; se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado es propicio al influyente hallazgo obtenido por los resultados de investigaciones de Rojas (2023), quien de forma relevante no se halla similaridad de resultados que hacen una comparación distinta de los resultados del presente estudio, la cual, se observa que no se correlacionan

entre la dimensión control y la satisfacción laboral, debido a que, no existe relación significativa obtenido del valor  $p = .98 > .05.$ , superando, el p valor de significancia y por ende no hay relación de la dimensión control y la variable. En caso contrario, Loayza (2019) y Huayhua (2020) tienen resultados del análisis de datos positivos según el estadístico y con p valor  $< 00$  determinó que la prueba de comprobación del objetivo si hubo influencia y correlación validando la hipótesis alterna. En esta misma línea, Alvarado (2020) también reafirma la posibilidad que la correlación entre la dimensión control está relacionado con la satisfacción laboral, dado el estadístico Rho 0,562 y p-valor 0,000 con un nivel de correlación moderado, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna. Por tal motivo, si hubiese una interpretación acerca de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, sería factiblemente mencionar que se obtuvo durante estos complejos años respecto al control, una metodología, estándares, procesos identificados, claro entendimiento de evaluaciones y demás políticas normativas donde se halla influencia probada en la satisfacción laboral, en tanto, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, considerando que la significancia no fue superada en los resultados.

Del mismo modo, otros tantos estudios resaltan durante esta comparación académico científico; esto es con respecto a Myanmar, Thant y Chang (2021) quienes evaluaron la satisfacción laboral de los colaboradores públicos en Myanmar: atención a la teoría de los dos factores de Herzberg, donde la concepción de una satisfacción en el trabajo dependió de factores intrínsecos y extrínsecos que los profesionales orientan a determinar que un empleado público es integral, no solo bajo la concepción de un recurso adicional que posee las instituciones, sino como una persona con conciencia, deseos, pensamientos y demás, que requiere ser atendido en diversos factores con la finalidad de promover mejores profesionales y más integrados en las instituciones del país. Comparados con la investigación, se puede confirmar que, dentro de la dirección de recursos humanos, se preocupan por el bienestar del empleado, leyes peruanas a favor del teletrabajo han alcanzado altos beneficios respecto a las consecuencias digitales de la pandemia y al fortalecimiento de demás capacidades, donde, hoy los empleados se pueden sentir más seguros e integrados. Y esto, también se corrobora en los mismos hallazgos de correlación de la satisfacción dentro de los procesos administrativos en Irak, con la

investigación de Mahdi et al. (2021) en el estudio del rol de la satisfacción laboral en el desarrollo del rendimiento y la creatividad del proceso administrativo: Una investigación empírica en Irak.

En esta misma concepción, en los últimos años la Inteligencia Artificial (IA) tomó un papel principal en el mundo, impulsado principalmente por el Covid19 y la integración de apps, e-data y e-tools en los países. Para ello, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM hacia una Modernización de la Gestión Pública al 2030 (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022) y complementado con la publicación de la Secretaría de Gestión Pública (2022) proyectó la visión al 2030 de la Modernización de la Gestión Pública, donde es coherente con esta integración digital para un mejor Estado con datos abiertos, seguimiento a los resultados y evaluación con una mejora continua.

El World Bank (2022), Banco Mundial en español, señaló a fines de 2021, una brecha digital de cerca de 3000 millones ciudadanos en el mundo no se conectaba a Internet. Entonces, el Banco Mundial promovió servicios a países en un enfoque sistémico para la transformación digital en un avance progresivo para implementar, ahora al triangular esta información del Banco Mundial con los estudios de Myanmar, Thant y Chang (2021) y Mahdi et al. (2021) producen un claro entendimiento de cómo el Estado requiere mejorar su gestión dentro de los países en desarrollo y necesita de implementaciones digitales para incrementar no solo sus operaciones, sino también el desempeño de los servidores públicos, quienes también son agentes de la provisión de servicios de calidad a los ciudadanos.

En breves palabras de Rouhiainen (2018) define a la IA como la capacidad que posee las máquinas en el uso de algoritmos para aprender de los datos y emplearlos dentro de contextos decisorios como una persona común lo haría. También, Rouhiainen (2022) complementa este aporte, con que este aprendizaje de la IA favorece porque las organizaciones se benefician para obtener análisis predictivos, precios dinámicos, detección de anomalías, entre otras ventajas.

Entonces, tenemos la posibilidad de abrir los datos, mejorando la gestión de la entidad y recurrir a tecnología que favorezca el desempeño actual de sus funciones, facilitando la gestión administrativa en sus procesos, entendidos como dimensiones en el estudio, mediante la inteligencia artificial que potencia a las instituciones. No obstante, esto se coteja ampliamente en su incidencia

favorable con la contribución del estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) quien desarrolló un estudio y se asocia a otra importante institución para fortalecer el desarrollo que es la Corporación Andina de Fomento (CAF) (OECD y CAF, 2022) mencionan que la IA contribuye en la reforma de la economía e incrementa la productividad, a la par de mejorar la eficiencia reduciendo los costos, beneficiando ampliamente a los gobiernos del mundo. No obstante, al comparar los resultados del mundo, también sería considerable la idea de mejorar nuestra imagen como país, ya que, la última evaluación de ranking digital posiciona al Perú en el puesto 57 de 63 países (Andina, 2022).

Para ampliar la discusión, también es importante hablar de las variables, que, en el horizonte teórico de la gestión administrativa, se visualiza un campo amplio en desarrollo con mejoras en los principios, teorías y enfoques destinados a gestionar de manera eficaz las funciones claves en una organización. Concerniente a ello, con Morris (2019) y Lauer (2021) se puede conciliar una interpretación de la administración a niveles estratégicos se conduce a generar un máximo aprovechamiento de la organización como tal, produciendo amplios beneficios con un alto nivel de eficiencia de gastos, para lo cual, cada organización debe gestionar su cambio para dirigirse a una futura prospectiva planificada.

Esta investigación encontró en la historia y en el desarrollo de la administración, múltiples raíces científicas se remontan desde el siglo pasado, donde contribuciones teóricas de la escuela clásica con Henri Fayol, la teoría científica de Frederick Taylor, la humanista con Elton Mayo, el comportamiento organizacional con Abraham Maslow, la corriente de la administración burocrática con Max Weber, la teoría de la calidad total con Edwards Deming, entre los enfoques más modernos; fueron quienes asentaron las bases de la gestión administrativa. Además, estos aportes teóricos enfatizan en diversas axiomas y principios, los aspectos funcionales dentro del contexto de la administración para con la prospección de la planificación, el método de organizar el trabajo y el liderazgo de la dirección del ejercicio de sus funciones basados en estándares de control y calidad que garantizan una sólida estructura organizacional para lograr la eficiencia y la eficacia.

Por otro lado, la satisfacción laboral tiene muchas concepciones desde

una mirada subjetiva del sentimiento que aprueba el trabajo y su entorno, considerando los buenos trabajos y malos trabajos dependiendo de los salarios percibidos y horas empleadas. Asimismo, al determinar la satisfacción laboral, entonces, deben establecerse unos parámetros para la calidad del trabajo con información de acuerdo a las diversas características de trabajo actual. No obstante, existen múltiples cuestionarios a lo largo de los años que buscan encontrar el valor agregado del trabajo, a fin de medir la satisfacción laboral de los empleados.

Este estudio comprendió 4 dimensiones, siendo estas las características de la tarea, las características del conocimiento, las características sociales y las características contextuales; los cuales, evalúan a la persona, dentro de las funciones, con el entorno de trabajo, la posibilidad de relacionarse con otros, el equipo e infraestructura para desempeñar el trabajo, entre otros, con la finalidad que evaluar el mejor prospecto de trabajo esperado por los colaboradores. No obstante, cotejando con la referencia de la OECD (s/f) presenta como principales referentes, a la calidad de los ingresos, la seguridad del mercado laboral y la calidad del entorno de trabajo, lo cuales, una vez implementados de acuerdo a una métrica de bienestar, seguridad y medio ambiente producirán realmente lo definido como calidad del trabajo.

Dentro de esta misma comparación, se puede extraer conceptos específicos para maximizar el bienestar y satisfacción de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios; donde, Lu y Chen (2022) señalaron que es importante adecuar criterios subjetivos que impulsen la percepción motivacional del trabajador público mediante roles de trabajo que generen compromiso a nivel personal y organizacional. Por otro lado, Kedama (2020) recomienda que tener en cuenta el aburrimiento, la ansiedad y las emociones negativas comunes que los empleados sienten en el ejercicio de sus funciones, por tal motivo, también se podrá considerar que un indicador conductual que señala disconformidad o insatisfacción con el trabajo serán las excusas como llegar tarde, fingir enfermarse, entre otros.

Del estudio de Juana-Espinosa y Rakowska (2018), también se pueden obtener información relevante para la entidad investigada, ya que, el colaborador del sector público dentro del país en el que se encuentre, necesita recibir este impulso emocional con prácticas bastante definidas y objetivos concretos, debido

a que producen un efecto evidente dentro de las organizaciones y la satisfacción con sus empleadores del Estado. Al mismo tiempo, Latan et al. (2022) proporcionan otro dato relevante a considerar en la institución de Madre de Dios, porque la satisfacción del colaborador tiene una implicancia con la gestión de recursos humanos, y para ello, las políticas en los funcionarios deben promover un enfoque más sostenible y socialmente responsable, donde se conduzca a los profesionales en una carrera de aprendizaje e integración con la entidad a fin de ambos sean beneficiadas con sus contribuciones recíprocas.

Finalmente, cabe expresar que no se detectaron contratiempos al estudio, según su realización, y la plena disposición de la entidad favoreció la aplicación y sus hallazgos, no obstante, la comprobación con otras investigaciones no buscó determinar cuales fueron incorrectos, sino, de tener diversos coeficientes estadísticos que expliquen la realidad de investigación de las mismas variables en otros con escenarios, pero siendo la misma unidad de análisis como lo son las personas, ya que, para la generación de mejores políticas públicas llevados por el liderazgo que no solo conduzca su ejecución sino garantice sus resultados, son una prueba que en el mundo hay múltiples evidencias que si existe una influencia de la gestión en la satisfacción laboral, por lo tanto, se debe coadyuvar esfuerzos por generar los mejores ecosistemas laborales en el aparato estatal, para generar mejor valor público y calidad de vida en el bienestar de su gente.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se concluye del objetivo general definido para Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; el límite de Wald fue 39,478 y significancia fue  $p: 0,000 < \alpha: 0,005$  y el Nagelkerke fue de 0,000; se comprobó que si existe influencia, negándose el planteamiento de la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.
- Segunda** : Sobre el objetivo específico 1 descrito para Determinar la influencia de la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; el límite de Wald fue 0,139 y significancia fue  $p= 0,709 > \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,003; se comprobó que no existe influencia, negándose el planteamiento de la hipótesis alterna y validando la hipótesis nula.
- Tercera** : Sobre el objetivo específico 2 detallado para Determinar la influencia de la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; el límite de Wald fue 6,625 y significancia fue  $p= 0,010 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,137; se comprobó que si existe influencia, rechazándose el planteamiento de la hipótesis nula y validando la hipótesis alterna.
- Cuarta** : Sobre el objetivo específico 3 precisado para Determinar la influencia de la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; el límite de Wald fue 4,372 y significancia fue  $p= 0,037 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,092; se comprobó que si existe influencia, rechazándose el planteamiento de la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.
- Quinta** : Sobre el objetivo específico 4 fijado para Determinar la influencia del Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; el límite de Wald fue 36,685 y significancia fue  $p= 0,000 < \alpha = 0,05$  y el Nagelkerke fue de 0,028; se comprobó que si existe influencia, negándose el planteamiento de la hipótesis nula y ratificándose en la hipótesis alterna.



## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A la Dirección, la Resolución Ejecutiva N°141-2023-GOREMAD/GR (Gobierno Regional de Madre de Dios [GOREMAR], 2023a) amplió el Plan Estratégico Institucional 2021-2026 (GOREMAR, 2023b) para la Región de Madre de Dios. En el Objetivo Estratégico Institucional 2 (OEI.02), señala Mejorar el servicio educativo a los estudiantes y acción estratégica es la infraestructura educativa adecuada; por ello, se sugiere impulsar la mejora de los centros educativos con el fin de promover la enseñanza con la infraestructura digna a fin de transferir satisfacción por un buen ambiente con buenas condiciones laborales.
- Segunda** : A la Dirección, según sus Funciones generales (DREDMDD, 2023b), en el literal I), la consideración de la mejora de condiciones de trabajo, se recomienda observar y evaluar la situación particular de sus servidores, a fin de definir estrategias factibles para su desarrollo que incremente la satisfacción laboral en ellos, con mejores canales de comunicación, responsabilidades, equipamiento y otros factores que considere la Dirección a fin de armonizar el ecosistema laboral.
- Tercera** : A la Oficina de Administración, acorde a los Instrumentos de Gestión (Transparencia de la DREDMDD, 2023) en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), señala como función de esta oficina, en el literal b), administrar el personal de la sede institucional, por lo cual, se recomienda analizar dentro de sus alcances de gestión la formulación de actividades para fortalecer las habilidades del talento humano, diseñando un programa de bienestar formativo, compensatorio dentro del presupuesto que posee su institución.
- Cuarta** : A los servidores de la institución, se les recomienda ejecutar los planes y políticas institucionales, adecuándose a lo programado por el GOREMAR y la DREDMDD, ya que, depende de su desempeño la mejora y adecuación de la gestión administrativa en todos sus niveles, para que mediante estas métricas se puedan incrementar la satisfacción laboral orientado a resultados de mejor calidad de servicio de valor público.

## REFERENCIAS

- Andina. (28 de octubre de 2022). Perú sube 5 puntos en el Ranking de Competitividad Digital Mundial 2022. *Andina Agencia Peruana de Noticias*. <https://acortar.link/NOphDZ>
- Arias, J. (2020a). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. José Luis Arias Gonzales.
- Arias, J. (2020b). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Enfoques Consulting EIRL
- Arias, J. (2020c). *Métodos de investigación online Herramientas digitales para recolectar datos*. José Luis Arias Gonzales.
- Arias, J., y Covinos, G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL
- Abdirahman, H., Najeemdeen, I., Abidemi, B., y Ahmad, R. (2020). The Relationship between Job Satisfaction, Work-Life Balance and Organizational Commitment on Employee Performance. *ADVANCES IN BUSINESS RESEARCH INTERNATIONAL JOURNAL*, 4(1), 42-52. <https://doi:10.24191/abrij.v4i1.10081>
- Achote, M., Tunja, D., y Montero, Y. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología e Innovación*, 14(15), 32–57. <https://doi.org/10.53591/ITI.V14I15.1434>
- Alvarado Figueroa, M. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020*. <https://hdl.handle.net/20500.12692/49199>
- American Psychological Association [APA]. (2020). *Guía resumen del Manual de Publicaciones con Normas APA (7ma ed.)*. Normasapa.Pro

- Bravo, M., & Avilés, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO*, 4(3), 251-266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266).
- Cardona, Y., Chumaceiro, A., Beltrán, L., Contreras, A., Acurero, M., Gómez, C., Gómez, E., Vitola, S., Arce, J., Jiménez, L., y Caldera, K. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos*. CECAR Editorial. <https://n9.cl/yeb7q>
- Canales-Farah, A. M., López-Gómez, J. A., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124–142. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (Décima edición). McGraw-Hill.
- CONCYTEC [Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica]. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://acortar.link/raT4tr>
- de Juana-Espinosa, S. y Rakowska, A. (2018). Public sector motivational practices and their effect on job satisfaction: country differences. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(2), 141-154. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2018-0027>
- Delclos, J. (2018). Ética en la Investigación Científica. En: *Cómo Elaborar un Proyecto en Ciencias de la Salud*. *Quaderns de La Fundació Dr. Antoni Esteve*, 43, 14–19. <https://raco.cat/index.php/QuadernsFDAE/article/view/395594>
- DREDMDD. (2023a). *Dirección Regional de Madre de Dios* [Portal Web]. <https://acortar.link/OQ8TVN>
- DREDMDD. (2023b). *Funciones*. <https://dredmdd.gob.pe/funciones.php#>

- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J., Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gil, F. (2019). *Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”*. Gestión. <https://acortar.link/z2ixmC>
- Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral del área de recursos humanos. caso: outsourcing internacional*. <https://acortar.link/GTlacm>
- GOREMAR. (2023). *Plan Estratégico Institucional 2021-2026 ampliado del Gobierno de Madre de Dios*. <https://acortar.link/9Dxplu>
- GOREMAR. (2023). *Resolución Ejecutiva Regional N°141-2023-GOREMAD/GR Aprueba el Plan Estratégico Institucional 2021-2026 ampliado del Gobierno de Madre de Dios*. <https://acortar.link/wQJfeI>
- Guerrero, C. y Pérez, A. (2018) *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Huayhua, I. (2020). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de una Institución Educativa de la UGEL 04-Comas, año 2020 [Universidad César Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51394>
- Kedama, N. (2020). *The importance of employee job satisfaction in the public sector*. Nelson Mandela University; Faculty of Arts. <http://hdl.handle.net/10948/46933>

- Lauer, T. (2021). *Change management: fundamentals and success factors*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-62187-5>
- Latan, H., Chiappetta, C., Lopes, A., Ali, M., y Pereira, V. (2022). Career satisfaction in the public sector: Implications for a more sustainable and socially responsible human resource management. *Human Resource Management Journal*, 32(4), 844– 863. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12469>
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. <https://acortar.link/v7cn4V>
- Loayza, M. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa “Inmaculada College”, SMP, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65843>
- Lu, D. y Chen, C. H. (2022). The Impact of Public Service Motivation on Job Satisfaction in Public Sector Employees: The Mediating Roles of Work Engagement and Organizational Commitment. *Mobile Information Systems*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/7919963>
- Mahdi, S., Ahmed, M., & Rasheed, F. (2021). The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 465-473. <https://acortar.link/z5iRE1>
- Martínez, G. (2022). *Regresión Logística Ordinal*. [Diapositiva de PowerPoint]. RSTUDIO UNAM. <https://acortar.link/o4Nr5A>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/10.24320/REDIE.2018.20.1.1347>
- Mendoza-Vargas, J., Burbano-Pantoja, V., y Mendoza-Vargas, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja

(Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>

Morris, J. (2019). *Strategic Management*. Oregon State University

Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>

OECD. (s/f). *Job quality*. <https://www.oecd.org/statistics/job-quality.htm>

OECD y CAF. (2022). *The Strategic and Responsible Use of Artificial Intelligence in the Public Sector of Latin America and the Caribbean, OECD Public Governance Reviews*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1f334543-en>

Prieto J. y Therán I. (2018). *Administración: teorías autores fases y reflexiones*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8037>

Presidencia del Consejo de Ministros. (21 de agosto de 2022). *Decreto Supremo N° 103-2022-PCM Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Normas Legales, Diario Oficial El Peruano. <https://acortar.link/DS103-2022-PCM>

Pujol-Cols, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. 1era edición. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rojas, D. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana*. <https://acortar.link/Kvjhfi>

Rouhiainen, L. (2018). *Artificial Intelligence: 101 Things you must know today about our future*. Createspace

- Rouhiainen, L. (2022). *Inteligencia artificial para los negocios. 21 casos prácticos y opiniones de expertos*. Social Business
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Secretaría de Gestión Pública. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://acortar.link/tQvUH2>
- Sucasaire, J. (2021) *Estadística Descriptiva para trabajos de Investigación*. Concytec. <https://acortar.link/LBkBak>
- Transparencia de la DREDMDD. (2023). *Dirección Regional de Educación Madre de Dios (DRE-MDD)*. <https://acortar.link/fFgjSG>
- Thant, M y Chang, Y. (2021). Determinants of Public Employee Job Satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's Two Factor Theory. *Public Organization Review*, 21 (1), 157-175. <https://acortar.link/Ylzamq>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. 9na reimpresión. Editorial San Marcos.
- World Bank. (2022). *Digital Development*. <https://acortar.link/S5MYnN>

## **ANEXOS**





**ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES				
¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	La gestión administrativa influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b> <b>Concepto:</b> Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cómo influye la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?	Determinar la influencia de la Planeación en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	La Planeación influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	1. Planeación	Objetivos, Presupuesto, Estrategias	1,3 4,6 7,10	Ordinal Likert	Bajo 40-93 Medio 94-147 Alto 148-200
¿Cómo influye la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?	Determinar la influencia de la Organización en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	La Organización influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	2. Organización	Estructura organizacional, Funciones, Equipos de trabajo	11,13 14,16 17,20		
¿Cómo influye la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?	Determinar la influencia de la Dirección en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	La Dirección influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	3. Dirección	Motivación, Comunicación, Liderazgo	21,23 24,26 27,30		
¿Cómo influye el Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?	Determinar la influencia del Control en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	El Control influye en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023	4. Control	Evaluación, Resultados de desempeño, Supervisión	31,33 34,36 37,40		
			<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b> <b>Concepto:</b> Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018)				



			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			1. Características de la tarea	Programación de trabajo, Toma de decisiones, Métodos de trabajo	1,3 4,6 7,10	Ordinal Likert  (5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo	Bajo 40-93 Medio 94-147 Alto 148-200
2. Características del conocimiento	Complejidad del trabajo, Procesamiento de información, Solución de problemas	11,13 14,16 17,20					
3. Características sociales	Apoyo social, Interdependencias Retroalimentación externa	21,23 24,26 27,30					
4. Características contextuales	Ergonomía, Demandas físicas, Condiciones de trabajo y equipos	31,33 34,36 37,40					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional causal Diseño: No experimental transversal Método: Hipotético deductivo	Población: 90 servidores de la DREDMDD.  Población censal.	Variable 1: Gestión administrativa  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario  Variable 2: Satisfacción laboral  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva:  Representación de resultados mediante Tablas de frecuencia porcentuales  Inferencial:  Prueba de hipótesis mediante Regresión ordinal				

**ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión administrativa</b>	Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.	Se define operacionalmente mediante el puntaje general demostrado a través de la medición de sus dimensiones:  1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	1. Planeación	Objetivos, Presupuesto, Estrategias	Ordinal Escala de Likert  Bajo 40-93 Medio 94-147 Alto 148-200  (5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
			2. Organización	Estructura organizacional, Funciones, Equipos de trabajo	
			3. Dirección	Motivación, Comunicación, Liderazgo	
			4. Control	Evaluación Resultados de desempeño, Supervisión	
<b>Satisfacción laboral</b>	Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018)	Se define operacionalmente mediante el puntaje general demostrado a través de la medición de sus dimensiones:  1. Características de la tarea 2. Características del conocimiento 3. Características sociales 4. Características contextuales	1. Características de la tarea	Programación de trabajo, Toma de decisiones, Métodos de trabajo	Ordinal Escala de Likert  Bajo 40-93 Medio 94-147 Alto 148-200  (5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
			2. Características del conocimiento	Complejidad del trabajo, Procesamiento de información, Solución de problemas	
			3. Características sociales	Apoyo social, Interdependencias, Retroalimentación externa	
			4. Características contextuales	Ergonomía, Demandas físicas, Condiciones de trabajo y equipos	



### ANEXO III: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Ulloa Castro, James Lee, con DNI 72837138, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente, no existe respuesta correcta o incorrecta.

Siendo la escala valorativa la siguiente: 5 - Muy de acuerdo, 4 - De acuerdo, 3 – Indeciso, 2 - En desacuerdo, 1 - Muy en desacuerdo.

Dimensión 1: Planeación					
Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
1. La institución lograr definir objetivos claros anualmente					
2. La institución comparte con sus colaboradores los objetivos planteados					
3. La institución demuestra un enfoque diferente conforme a los objetivos					
4. La institución plantea un presupuesto conforme a las proyecciones de trabajo					
5. La institución prevé una política de presupuesto para atender las prioridades					
6. La institución gestiona racionalmente los recursos del presupuesto					
7. La institución define estrategias factibles de ejecutar					
8. La institución identifica las necesidades y plantea estrategias de respuesta					
9. La institución logra prever escenarios con estrategias de contingencia					
10. La institución plantea estrategias que son coherentes con la función de la entidad					
Dimensión 2: Organización					
Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
11. La institución diseña correctamente los órganos funcionales					
12. La institución presenta una estructura sólida entre sus niveles					
13. La institución integra los órganos de forma fluida para un mejor desempeño					
14. La institución determina funciones claras y concisas					
15. La institución capacita al servidor para cumplir sus funciones					
16. La institución es coherente en definir las funciones conforme al cargo					



17. La institución establece equipos de trabajos efectivos					
18. La institución promueve la comunicación en el trabajo en equipo					
19. La institución fortalece los equipos en todos los niveles					
20. La institución ejecuta actividades para integrar los equipos más sólidos					
Dimensión 3: Dirección					
Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
21. La institución crea un clima laboral con alta motivación en sus servidores					
22. La institución prioriza actividades para promover la motivación laboral					
23. La institución monitorea la motivación como parte de sus políticas internas					
24. La institución cumple con comunicar a tiempo los planes, objetivos y funciones					
25. La institución utiliza un lenguaje claro y entendible en sus comunicaciones					
26. La institución emplea diversos canales para comunicarse					
27. La institución forma líderes en todos los niveles					
28. La institución demuestra un liderazgo participativo e integrador					
29. La institución empodera líderes y comunica su designación					
30. La institución no ejerce autoritarismo, sino el liderazgo en equipos					
Dimensión 4: Control					
Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
31. La institución realiza evaluaciones periódicas					
32. La institución ejecuta planes de evaluación de resultados anuales					
33. La institución comunica las fechas de evaluación y sus componentes					
34. La institución posee indicadores de desempeño como entidad					
35. La institución cumple con difundir los estándares de desempeño					
36. La institución retroalimenta cada área según el desempeño evaluado					
37. La institución ejerce procesos de supervisión en todas las áreas					
38. La institución posee personal idóneo con capacidad para la supervisión					
39. La institución utiliza la supervisión como medio para alcanzar los objetivos					
40. La institución no supervisa como acción sancionadora sino de mejora					

Muchas gracias por su participación



### CUESTIONARIO 02: SATISFACCIÓN LABORAL

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Ulloa Castro, James Lee, con DNI 72837138, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente, no existe respuesta correcta o incorrecta.

Siendo la escala valorativa la siguiente: 5 - Muy de acuerdo, 4 - De acuerdo, 3 – Indeciso, 2 - En desacuerdo, 1 - Muy en desacuerdo.

Dimensión 1: Características de la Tarea					
Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
1. La institución me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo organizar mi trabajo					
2. La institución me autoriza decidir el orden en que se hace cada cosa					
3. La institución me admite planificar cómo hacer mis tareas					
4. La institución me faculta la oportunidad de usar mi iniciativa o criterio para realizar mi trabajo					
5. La institución me concede tomar muchas decisiones por mi cuenta para ejecutar mi trabajo					
6. La institución me proporciona mucha autonomía en la toma de decisiones					
7. La institución me permite decidir sobre los métodos que uso para realizar mi trabajo					
8. La institución provee posibilidades de independencia y libertad para decidir cómo hacer mi trabajo					
9. La institución me autoriza decidir por mi cuenta cómo organizarme para hacer mis funciones					
10. La institución admite que el resultado de mi trabajo tiene efectos significativos que dependen del método para el éxito de la entidad					
Dimensión 2: Características del Conocimiento					
Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
11. La institución me faculta definir una tarea o actividad a la vez mejorar el desempeño					
12. La institución me explica las tareas del trabajo de forma simple y sin complicaciones para ejecutarlas rápido					
13. La institución promueve una buena comunicación para cumplir las tareas más complejas					
14. La institución conoce el valor de los datos, por ello, nos capacita para manejar una gran cantidad de información					



15. La institución impulsa programas de adiestramiento y capacitación para ejecutar más de una tarea a la vez					
16. La institución nos estimula para mejorar en el análisis y generación de una gran cantidad de información					
17. La institución incluye la solución de problemas en las funciones del servidor					
18. La institución se preocupa por formar capacidades internas para gestionar y resolver problemas					
19. La institución promueve el desarrollo de ideas y soluciones únicas para los problemas					
20. La institución fortalece la aplicación de una variedad de destrezas complejas o de alto nivel					

Dimensión 3: Características Sociales

Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
21. La institución me ofrece la oportunidad de desarrollar buenas amistades					
22. La institución me faculta la oportunidad de conocer a otras personas internas y externas					
23. La institución se interesa por el bienestar de las personas que trabajamos					
24. La institución me orienta para completar mis tareas a fin que otros completen las suyas					
25. La institución mejora el desempeño de área, mediante su explicación a mis tareas trabajo					
26. La institución aporta un alto valor a mi trabajo y las personas o áreas dependen de ello					
27. La institución me comunica con frecuencia los objetivos de la organización					
28. La institución provee información mediante mi supervisor inmediato y mis compañeros sobre mi trabajo y funciones					
29. La institución con mis supervisores y compañeros me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño (logro de objetivos)					
30. La institución con mis supervisores y compañeros me suministran información sobre la eficiencia de mi desempeño (uso de recursos)					

Dimensión 4: Características contextuales

Ítem	5 - Muy de acuerdo	4 - De acuerdo	3 - Indeciso	2 - En desacuerdo	1 - Muy en desacuerdo
31. La institución dispone de mobiliarios cómodos y adecuados para mi trabajo					
32. La institución provee un buen lugar de trabajo se adecúa a mí; en términos de espacio, alcance, altura de la vista, etc.					
33. La institución diseñó espacios laborales donde no implica excesivos esfuerzos para alcanzar las cosas.					
34. La institución no demanda esfuerzo físico muy agotador en sus trabajos					
35. La institución no solicita personal de gran capacidad física para ejecutar tareas					
36. La institución no sobre exige en jornadas arduas que provoca fatiga					



37. La institución nos provee espacios libres de ruidos excesivos					
38. La institución nos concede espacios con temperaturas y humedad controladas					
39. La institución nos capacita y vigila para mitigar accidentes de trabajo					
40. La institución nos confiere distintos equipos que cumplen los estándares para ejecutar los trabajos					

Muchas gracias por su participación





## ANEXO IV: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.

Investigador: James Lee Ulloa Castro

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Dirección Regional de Educación de Madre de Dios.

Se desarrolla el impacto del problema de la investigación:

¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023?

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente designado de la institución Dirección Regional de Educación de Madre de Dios. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el,  
Investigador : James Lee Ulloa Castro  
Celular : (+51) 989 563 842  
y Docente asesor : Karen del Pilar Zevallos Delgado  
Email : -

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....



## ANEXO V. EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor : Emil Renato Beraun Beraun

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138







<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

#### Definición de la variable:

Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) lo define como un periodo o plazo donde la institución determina metas y objetivos de naturaleza general y/o específico, que luego son articuladas y vinculadas en los planes para alcanzar su ejecución. Estos planes deben estar diseñados a la medida de la organización a fin de plasmarlas en actividades concretas, las cuales, que se podrá accionar conforme a estrategias y presupuestos a cargo para alcanzar los objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La institución lograr definir objetivos claros anualmente	4	4	4	
	2. La institución comparte con sus colaboradores los objetivos planteados	4	4	4	
	3. La institución demuestra un enfoque diferente conforme a los objetivos	4	4	4	
Presupuesto	4. La institución plantea un presupuesto conforme a las proyecciones de trabajo	4	4	4	
	5. La institución prevé una política de presupuesto para atender las prioridades	4	4	4	
	6. La institución gestiona racionalmente los recursos del presupuesto	4	4	4	
Estrategias	7. La institución define estrategias factibles de ejecutar	4	4	4	
	8. La institución identifica las necesidades y plantea estrategias de respuesta	4	4	4	
	9. La institución logra prever escenarios con estrategias de contingencia	4	4	4	
	10. La institución plantea estrategias que son coherentes con la función de la entidad	4	4	4	



### Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019), señala que la organización conforma un proceso donde se describe, diseña y establece los métodos de trabajo, su organización y estructuración interna; asimismo, determinan las responsabilidades y funciones entre los equipos de trabajo y los órganos administrativos que se orientan al cumplimiento de los indicadores de objetivos y metas trazadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	11. La institución diseña correctamente los órganos funcionales	4	4	4	
	12. La institución presenta una estructura sólida entre sus niveles	4	4	4	
	13. La institución integra los órganos de forma fluida para un mejor desempeño	4	4	4	
Funciones	14. La institución determina funciones claras y concisas	4	4	4	
	15. La institución capacita al servidor para cumplir sus funciones	4	4	4	
	16. La institución es coherente en definir las funciones conforme al cargo	4	4	4	
Equipos de trabajo	17. La institución establece equipos de trabajos efectivos	4	4	4	
	18. La institución promueve la comunicación en el trabajo en equipo	4	4	4	
	19. La institución fortalece los equipos en todos los niveles	4	4	4	
	20. La institución ejecuta actividades para integrar los equipos más sólidos	4	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) establece a este proceso como la visualización integrada sobre los equipos de trabajo ejerciendo una influencia para cumplir con las actividades previamente definidos por los planes, alcanzando objetivos y con base en organizaciones articuladas. Se emplea acciones para lograr la motivación, comunicación y liderazgo para la culminación de las proyecciones de la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	21. La institución crea un clima laboral con alta motivación en sus servidores	4	4	4	
	22. La institución prioriza actividades para promover la motivación laboral	4	4	4	
	23. La institución monitorea la motivación como parte de sus políticas internas	4	4	4	
Comunicación	24. La institución cumple con comunicar a tiempo los planes, objetivos y funciones	4	4	4	
	25. La institución utiliza un lenguaje claro y entendible en sus comunicaciones	4	4	4	
	26. La institución emplea diversos canales para comunicarse	4	4	4	
Liderazgo	27. La institución forma líderes en todos los niveles	4	4	4	
	28. La institución demuestra un liderazgo participativo e integrador	4	4	4	
	29. La institución empodera líderes y comunica su designación	4	4	4	
	30. La institución no ejerce autoritarismo, sino el liderazgo en equipos	4	4	4	



**Dimensión 4: Control**

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) declara que es un proceso principal dentro del ejercicio administrativo, ya que, se basa en evaluar los resultados, de acuerdo a la supervisión del desempeño integral frente a lo planificado; además, esta evaluación también se orienta a los resultados de la organización y dirección ejecutada para alcanzar los objetivos y metas proyectadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	31. La institución realiza evaluaciones periódicas	4	4	4	
	32. La institución ejecuta planes de evaluación de resultados anuales	4	4	4	
	33. La institución comunica las fechas de evaluación y sus componentes	4	4	4	
Resultados de desempeño	34. La institución posee indicadores de desempeño como entidad	4	4	4	
	35. La institución cumple con difundir los estándares de desempeño	4	4	4	
	36. La institución retroalimenta cada área según el desempeño evaluado	4	4	4	
Supervisión	37. La institución ejerce procesos de supervisión en todas las áreas	4	4	4	
	38. La institución posee personal idóneo con capacidad para la supervisión	4	4	4	
	39. La institución utiliza la supervisión como medio para alcanzar los objetivos	4	4	4	
	40. La institución no supervisa como acción sancionadora sino de mejora	4	4	4	

Emil Renato Beraun Beraun  
DNI 40228223





**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Emil Renato Beraun Beraun

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138







<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción laboral

#### Definición de la variable:

Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018)

#### Dimensión 1: Características de la Tarea

Definición de la dimensión:

Se refieren al nivel de autonomía sobre la tarea que desempeña en el trabajo, distinguido sobre la base de tres tipos, el primero está relacionado a la programación del trabajo, el segundo es respecto a la selección de los métodos de trabajo y finalmente, se encuentra lo asociado con la toma de decisiones (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación de trabajo	1. La institución me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo organizar mi trabajo	4	4	4	
	2. La institución me autoriza decidir el orden en que se hace cada cosa	4	4	4	
	3. La institución me admite planificar cómo hacer mis tareas	4	4	4	
Toma de decisiones	4. La institución me faculta la oportunidad de usar mi iniciativa o criterio para realizar mi trabajo	4	4	4	
	5. La institución me concede tomar muchas decisiones por mi cuenta para ejecutar mi trabajo	4	4	4	
	6. La institución me proporciona mucha autonomía en la toma de decisiones	4	4	4	
Métodos de trabajo	7. La institución me permite decidir sobre los métodos que uso para realizar mi trabajo	4	4	4	
	8. La institución provee posibilidades de independencia y libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	4	4	4	
	9. La institución me autoriza decidir por mi cuenta cómo organizarme para hacer mis funciones	4	4	4	
	10. La institución admite que el resultado de mi trabajo tiene efectos significativos que dependen del método para el éxito de la entidad	4	4	4	



### Dimensión 2: Características del Conocimiento

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de comprender y desempeñar el trabajo, según el grado de procesamiento de datos y la generación de soluciones frente a los problemas; además, forma una especialización en los trabajadores y adquisición de nuevo conocimientos, que encierran la satisfacción laboral (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Complejidad del trabajo	11. La institución me faculta definir una tarea o actividad a la vez mejorar el desempeño	4	4	4	
	12. La institución me explica las tareas del trabajo de forma simple y sin complicaciones para ejecutarlas rápido	4	4	4	
	13. La institución promueve una buena comunicación para cumplir las tareas más complejas	4	4	4	
Procesamiento de información	14. La institución conoce el valor de los datos, por ello, nos capacita para manejar una gran cantidad de información	4	4	4	
	15. La institución impulsa programas de adiestramiento y capacitación para ejecutar más de una tarea a la vez	4	4	4	
	16. La institución nos estimula para mejorar en el análisis y generación de una gran cantidad de información	4	4	4	
Solución de Problemas	17. La institución incluye la solución de problemas en las funciones del servidor	4	4	4	
	18. La institución se preocupa por formar capacidades internas para gestionar y resolver problemas	4	4	4	
	19. La institución promueve el desarrollo de ideas y soluciones únicas para los problemas	4	4	4	
	20. La institución fortalece la aplicación de una variedad de destrezas complejas o de alto nivel	4	4	4	

### Dimensión 3: Características Sociales

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado que los empleados encuentran oportunidades para ser apoyados y ofrecer asistencia entre ellos, que exige una interacción para mejorar el desempeño del trabajo, incluso recurren a agentes e individuos externos que proveen una retroalimentación del trabajo (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo Social	21. La institución me ofrece la oportunidad de desarrollar buenas amistades	4	4	4	
	22. La institución me faculta la oportunidad de conocer a otras personas internas y externas	4	4	4	
	23. La institución se interesa por el bienestar de las personas que trabajamos	4	4	4	
Interdependencias	24. La institución me orienta para completar mis tareas a fin que otros completen las suyas	4	4	4	





	25. La institución mejora el desempeño de área, mediante su explicación a mis tareas trabajo	4	4	4	
	26. La institución aporta un alto valor a mi trabajo y las personas o áreas dependen de ello	4	4	4	
	27. La institución me comunica con frecuencia los objetivos de la organización	4	4	4	
Retroalimentación externa	28. La institución provee información mediante mi supervisor inmediato y mis compañeros sobre mi trabajo y funciones	4	4	4	
	29. La institución con mis supervisores y compañeros me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño (logro de objetivos)	4	4	4	
	30. La institución con mis supervisores y compañeros me suministran información sobre la eficiencia de mi desempeño (uso de recursos)	4	4	4	

**Dimensión 4: Características contextuales**

Definición de la dimensión:

Esta definido de acuerdo al grado de trabajo que se ejecuta y las posturas, esfuerzo y movimientos para realizarlas, esto se entiende como el esfuerzo físico necesario para completar las tareas, además, de las características del espacio de trabajo, su variedad y complejidad (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ergonomía	31. La institución dispone de mobiliarios cómodos y adecuados para mi trabajo	4	4	4	
	32. La institución provee un buen lugar de trabajo se adecúa a mí; en términos de espacio, alcance, altura de la vista, etc.	4	4	4	
	33. La institución diseñó espacios laborales donde no implica excesivos esfuerzos para alcanzar las cosas.	4	4	4	
Demandas físicas	34. La institución no demanda esfuerzo físico muy agotador en sus trabajos	4	4	4	
	35. La institución no solicita personal de gran capacidad física para ejecutar tareas	4	4	4	
	36. La institución no sobre exige en jornadas arduas que provoca fatiga	4	4	4	
Condiciones de trabajo y equipos	37. La institución nos provee espacios libres de ruidos excesivos	4	4	4	
	38. La institución nos concede espacios con temperaturas y humedad controladas	4	4	4	
	39. La institución nos capacita y vigila para mitigar accidentes de trabajo	4	4	4	
	40. La institución nos confiere distintos equipos que cumplen los estándares para ejecutar los trabajos	4	4	4	

Emil Renato Beraun Beraun  
DNI 40228223



**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Janet Galindo Gamonal

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138







<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

#### Definición de la variable:

Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) lo define como un periodo o plazo donde la institución determina metas y objetivos de naturaleza general y/o específico, que luego son articuladas y vinculadas en los planes para alcanzar su ejecución. Estos planes deben estar diseñados a la medida de la organización a fin de plasmarlas en actividades concretas, las cuales, que se podrá accionar conforme a estrategias y presupuestos a cargo para alcanzar los objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La institución lograr definir objetivos claros anualmente	4	4	4	
	2. La institución comparte con sus colaboradores los objetivos planteados	4	4	4	
	3. La institución demuestra un enfoque diferente conforme a los objetivos	4	4	4	
Presupuesto	4. La institución plantea un presupuesto conforme a las proyecciones de trabajo	4	4	4	
	5. La institución prevé una política de presupuesto para atender las prioridades	4	4	4	
	6. La institución gestiona racionalmente los recursos del presupuesto	4	4	4	
Estrategias	7. La institución define estrategias factibles de ejecutar	4	4	4	
	8. La institución identifica las necesidades y plantea estrategias de respuesta	4	4	4	
	9. La institución logra prever escenarios con estrategias de contingencia	4	4	4	
	10. La institución plantea estrategias que son coherentes con la función de la entidad	4	4	4	



### Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019), señala que la organización conforma un proceso donde se describe, diseña y establece los métodos de trabajo, su organización y estructuración interna; asimismo, determinan las responsabilidades y funciones entre los equipos de trabajo y los órganos administrativos que se orientan al cumplimiento de los indicadores de objetivos y metas trazadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	11. La institución diseña correctamente los órganos funcionales	4	4	4	
	12. La institución presenta una estructura sólida entre sus niveles	4	4	4	
	13. La institución integra los órganos de forma fluida para un mejor desempeño	4	4	4	
Funciones	14. La institución determina funciones claras y concisas	4	4	4	
	15. La institución capacita al servidor para cumplir sus funciones	4	4	4	
	16. La institución es coherente en definir las funciones conforme al cargo	4	4	4	
Equipos de trabajo	17. La institución establece equipos de trabajos efectivos	4	4	4	
	18. La institución promueve la comunicación en el trabajo en equipo	4	4	4	
	19. La institución fortalece los equipos en todos los niveles	4	4	4	
	20. La institución ejecuta actividades para integrar los equipos más sólidos	4	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) establece a este proceso como la visualización integrada sobre los equipos de trabajo ejerciendo una influencia para cumplir con las actividades previamente definidos por los planes, alcanzando objetivos y con base en organizaciones articuladas. Se emplea acciones para lograr la motivación, comunicación y liderazgo para la culminación de las proyecciones de la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	21. La institución crea un clima laboral con alta motivación en sus servidores	4	4	4	
	22. La institución prioriza actividades para promover la motivación laboral	4	4	4	
	23. La institución monitorea la motivación como parte de sus políticas internas	4	4	4	
Comunicación	24. La institución cumple con comunicar a tiempo los planes, objetivos y funciones	4	4	4	
	25. La institución utiliza un lenguaje claro y entendible en sus comunicaciones	4	4	4	
	26. La institución emplea diversos canales para comunicarse	4	4	4	
Liderazgo	27. La institución forma líderes en todos los niveles	4	4	4	
	28. La institución demuestra un liderazgo participativo e integrador	4	4	4	
	29. La institución empodera líderes y comunica su designación	4	4	4	
	30. La institución no ejerce autoritarismo, sino el liderazgo en equipos	4	4	4	





**Dimensión 4: Control**

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) declara que es un proceso principal dentro del ejercicio administrativo, ya que, se basa en evaluar los resultados, de acuerdo a la supervisión del desempeño integral frente a lo planificado; además, esta evaluación también se orienta a los resultados de la organización y dirección ejecutada para alcanzar los objetivos y metas proyectadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	31. La institución realiza evaluaciones periódicas	4	4	4	
	32. La institución ejecuta planes de evaluación de resultados anuales	4	4	4	
	33. La institución comunica las fechas de evaluación y sus componentes	4	4	4	
Resultados de desempeño	34. La institución posee indicadores de desempeño como entidad	4	4	4	
	35. La institución cumple con difundir los estándares de desempeño	4	4	4	
	36. La institución retroalimenta cada área según el desempeño evaluado	4	4	4	
Supervisión	37. La institución ejerce procesos de supervisión en todas las áreas	4	4	4	
	38. La institución posee personal idóneo con capacidad para la supervisión	4	4	4	
	39. La institución utiliza la supervisión como medio para alcanzar los objetivos	4	4	4	
	40. La institución no supervisa como acción sancionadora sino de mejora	4	4	4	

Janet Galindo Gamonal  
DNI 45153617



**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Janet Galindo Gamonal

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138







<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción laboral

#### Definición de la variable:

Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018)

#### Dimensión 1: Características de la Tarea

Definición de la dimensión:

Se refieren al nivel de autonomía sobre la tarea que desempeña en el trabajo, distinguido sobre la base de tres tipos, el primero está relacionado a la programación del trabajo, el segundo es respecto a la selección de los métodos de trabajo y finalmente, se encuentra lo asociado con la toma de decisiones (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación de trabajo	1. La institución me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo organizar mi trabajo	4	4	4	
	2. La institución me autoriza decidir el orden en que se hace cada cosa	4	4	4	
	3. La institución me admite planificar cómo hacer mis tareas	4	4	4	
Toma de decisiones	4. La institución me faculta la oportunidad de usar mi iniciativa o criterio para realizar mi trabajo	4	4	4	
	5. La institución me concede tomar muchas decisiones por mi cuenta para ejecutar mi trabajo	4	4	4	
	6. La institución me proporciona mucha autonomía en la toma de decisiones	4	4	4	
Métodos de trabajo	7. La institución me permite decidir sobre los métodos que uso para realizar mi trabajo	4	4	4	
	8. La institución provee posibilidades de independencia y libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	4	4	4	
	9. La institución me autoriza decidir por mi cuenta cómo organizarme para hacer mis funciones	4	4	4	
	10. La institución admite que el resultado de mi trabajo tiene efectos significativos que dependen del método para el éxito de la entidad	4	4	4	



**Dimensión 2: Características del Conocimiento**

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de comprender y desempeñar el trabajo, según el grado de procesamiento de datos y la generación de soluciones frente a los problemas; además, forma una especialización en los trabajadores y adquisición de nuevo conocimientos, que encierran la satisfacción laboral (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Complejidad del trabajo	11. La institución me faculta definir una tarea o actividad a la vez mejorar el desempeño	4	4	4	
	12. La institución me explica las tareas del trabajo de forma simple y sin complicaciones para ejecutarlas rápido	4	4	4	
	13. La institución promueve una buena comunicación para cumplir las tareas más complejas	4	4	4	
Procesamiento de información	14. La institución conoce el valor de los datos, por ello, nos capacita para manejar una gran cantidad de información	4	4	4	
	15. La institución impulsa programas de adiestramiento y capacitación para ejecutar más de una tarea a la vez	4	4	4	
	16. La institución nos estimula para mejorar en el análisis y generación de una gran cantidad de información	4	4	4	
Solución de Problemas	17. La institución incluye la solución de problemas en las funciones del servidor	4	4	4	
	18. La institución se preocupa por formar capacidades internas para gestionar y resolver problemas	4	4	4	
	19. La institución promueve el desarrollo de ideas y soluciones únicas para los problemas	4	4	4	
	20. La institución fortalece la aplicación de una variedad de destrezas complejas o de alto nivel	4	4	4	

**Dimensión 3: Características Sociales**

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado que los empleados encuentran oportunidades para ser apoyados y ofrecer asistencia entre ellos, que exige una interacción para mejorar el desempeño del trabajo, incluso recurren a agentes e individuos externos que proveen una retroalimentación del trabajo (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo Social	21. La institución me ofrece la oportunidad de desarrollar buenas amistades	4	4	4	
	22. La institución me faculta la oportunidad de conocer a otras personas internas y externas	4	4	4	
	23. La institución se interesa por el bienestar de las personas que trabajamos	4	4	4	
Interdependencias	24. La institución me orienta para completar mis tareas a fin que otros completen las suyas	4	4	4	



	25. La institución mejora el desempeño de área, mediante su explicación a mis tareas trabajo	4	4	4	
	26. La institución aporta un alto valor a mi trabajo y las personas o áreas dependen de ello	4	4	4	
	27. La institución me comunica con frecuencia los objetivos de la organización	4	4	4	
Retroalimentación externa	28. La institución provee información mediante mi supervisor inmediato y mis compañeros sobre mi trabajo y funciones	4	4	4	
	29. La institución con mis supervisores y compañeros me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño (logro de objetivos)	4	4	4	
	30. La institución con mis supervisores y compañeros me suministran información sobre la eficiencia de mi desempeño (uso de recursos)	4	4	4	

**Dimensión 4: Características contextuales**

Definición de la dimensión:

Está definido de acuerdo al grado de trabajo que se ejecuta y las posturas, esfuerzo y movimientos para realizarlas, esto se entiende como el esfuerzo físico necesario para completar las tareas, además, de las características del espacio de trabajo, su variedad y complejidad (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ergonomía	31. La institución dispone de mobiliarios cómodos y adecuados para mi trabajo	4	4	4	
	32. La institución provee un buen lugar de trabajo se adecúa a mí; en términos de espacio, alcance, altura de la vista, etc.	4	4	4	
	33. La institución diseñó espacios laborales donde no implica excesivos esfuerzos para alcanzar las cosas.	4	4	4	
Demandas físicas	34. La institución no demanda esfuerzo físico muy agotador en sus trabajos	4	4	4	
	35. La institución no solicita personal de gran capacidad física para ejecutar tareas	4	4	4	
	36. La institución no sobre exige en jornadas arduas que provoca fatiga	4	4	4	
Condiciones de trabajo y equipos	37. La institución nos provee espacios libres de ruidos excesivos	4	4	4	
	38. La institución nos concede espacios con temperaturas y humedad controladas	4	4	4	
	39. La institución nos capacita y vigila para mitigar accidentes de trabajo	4	4	4	
	40. La institución nos confiere distintos equipos que cumplen los estándares para ejecutar los trabajos	4	4	4	

Janet Galindo Gamonal  
DNI 45153617





**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Obed Gustavo Perales Sánchez

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Obed Gustavo Perales Sánchez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración, Sistemas, Informática y Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL CHICLAYO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario 1 3 Gestión administrativa
<b>Autor (a):</b>	James Lee Ulloa Castro
<b>Objetivo:</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023
<b>Administración:</b>	Gestión pública
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Dirección Regional de Educación de Madre de Dios
<b>Dimensiones:</b>	4
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Ordinal, Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, medio y alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	40
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15min

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: <Cuestionario 1 3 Gestión administrativa=> elaborado por James Lee Ulloa Castro en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.





	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

#### Definición de la variable:

Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiendo como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) lo define como un periodo o plazo donde la institución determina metas y objetivos de naturaleza general y/o específico, que luego son articuladas y vinculadas en los planes para alcanzar su ejecución. Estos planes deben estar diseñados a la medida de la organización a fin de plasmarlas en actividades concretas, las cuales, que se podrá accionar conforme a estrategias y presupuestos a cargo para alcanzar los objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La institución lograr definir objetivos claros anualmente	4	4	4	
	2. La institución comparte con sus colaboradores los objetivos planteados	4	4	4	
	3. La institución demuestra un enfoque diferente conforme a los objetivos	4	4	4	
Presupuesto	4. La institución plantea un presupuesto conforme a las proyecciones de trabajo	4	4	4	
	5. La institución prevé una política de presupuesto para atender las prioridades	4	4	4	
	6. La institución gestiona racionalmente los recursos del presupuesto	4	4	4	
Estrategias	7. La institución define estrategias factibles de ejecutar	4	4	4	
	8. La institución identifica las necesidades y plantea estrategias de respuesta	4	4	4	
	9. La institución logra prever escenarios con estrategias de contingencia	4	4	4	
	10. La institución plantea estrategias que son coherentes con la función de la entidad	4	4	4	



### Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019), señala que la organización conforma un proceso donde se describe, diseña y establece los métodos de trabajo, su organización y estructuración interna; asimismo, determinan las responsabilidades y funciones entre los equipos de trabajo y los órganos administrativos que se orientan al cumplimiento de los indicadores de objetivos y metas trazadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	11. La institución diseña correctamente los órganos funcionales	4	4	4	
	12. La institución presenta una estructura sólida entre sus niveles	4	4	4	
	13. La institución integra los órganos de forma fluida para un mejor desempeño	4	4	4	
Funciones	14. La institución determina funciones claras y concisas	4	4	4	
	15. La institución capacita al servidor para cumplir sus funciones	4	4	4	
	16. La institución es coherente en definir las funciones conforme al cargo	4	4	4	
Equipos de trabajo	17. La institución establece equipos de trabajos efectivos	4	4	4	
	18. La institución promueve la comunicación en el trabajo en equipo	4	4	4	
	19. La institución fortalece los equipos en todos los niveles	4	4	4	
	20. La institución ejecuta actividades para integrar los equipos más sólidos	4	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) establece a este proceso como la visualización integrada sobre los equipos de trabajo ejerciendo una influencia para cumplir con las actividades previamente definidos por los planes, alcanzando objetivos y con base en organizaciones articuladas. Se emplea acciones para lograr la motivación, comunicación y liderazgo para la culminación de las proyecciones de la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	21. La institución crea un clima laboral con alta motivación en sus servidores	4	4	4	
	22. La institución prioriza actividades para promover la motivación laboral	4	4	4	
	23. La institución monitorea la motivación como parte de sus políticas internas	4	4	4	
Comunicación	24. La institución cumple con comunicar a tiempo los planes, objetivos y funciones	4	4	4	
	25. La institución utiliza un lenguaje claro y entendible en sus comunicaciones	4	4	4	
	26. La institución emplea diversos canales para comunicarse	4	4	4	
Liderazgo	27. La institución forma líderes en todos los niveles	4	4	4	
	28. La institución demuestra un liderazgo participativo e integrador	4	4	4	
	29. La institución empodera líderes y comunica su designación	4	4	4	
	30. La institución no ejerce autoritarismo, sino el liderazgo en equipos	4	4	4	



**Dimensión 4: Control**

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) declara que es un proceso principal dentro del ejercicio administrativo, ya que, se basa en evaluar los resultados, de acuerdo a la supervisión del desempeño integral frente a lo planificado; además, esta evaluación también se orienta a los resultados de la organización y dirección ejecutada para alcanzar los objetivos y metas proyectadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	31. La institución realiza evaluaciones periódicas	4	4	4	
	32. La institución ejecuta planes de evaluación de resultados anuales	4	4	4	
	33. La institución comunica las fechas de evaluación y sus componentes	4	4	4	
Resultados de desempeño	34. La institución posee indicadores de desempeño como entidad	4	4	4	
	35. La institución cumple con difundir los estándares de desempeño	4	4	4	
	36. La institución retroalimenta cada área según el desempeño evaluado	4	4	4	
Supervisión	37. La institución ejerce procesos de supervisión en todas las áreas	4	4	4	
	38. La institución posee personal idóneo con capacidad para la supervisión	4	4	4	
	39. La institución utiliza la supervisión como medio para alcanzar los objetivos	4	4	4	
	40. La institución no supervisa como acción sancionadora sino de mejora	4	4	4	



**Ing. Obed Gustavo Perales Sánchez**  
**Mg. GESTIÓN PÚBLICA**

Obed Gustavo Perales Sánchez  
DNI 16725598





**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Obed Gustavo Perales Sánchez

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138





<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción laboral

#### Definición de la variable:

Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018)

#### Dimensión 1: Características de la Tarea

Definición de la dimensión:

Se refieren al nivel de autonomía sobre la tarea que desempeña en el trabajo, distinguido sobre la base de tres tipos, el primero está relacionado a la programación del trabajo, el segundo es respecto a la selección de los métodos de trabajo y finalmente, se encuentra lo asociado con la toma de decisiones (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación de trabajo	1. La institución me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo organizar mi trabajo	4	4	4	
	2. La institución me autoriza decidir el orden en que se hace cada cosa	4	4	4	
	3. La institución me admite planificar cómo hacer mis tareas	4	4	4	
Toma de decisiones	4. La institución me faculta la oportunidad de usar mi iniciativa o criterio para realizar mi trabajo	4	4	4	
	5. La institución me concede tomar muchas decisiones por mi cuenta para ejecutar mi trabajo	4	4	4	
	6. La institución me proporciona mucha autonomía en la toma de decisiones	4	4	4	
Métodos de trabajo	7. La institución me permite decidir sobre los métodos que uso para realizar mi trabajo	4	4	4	
	8. La institución provee posibilidades de independencia y libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	4	4	4	
	9. La institución me autoriza decidir por mi cuenta cómo organizarme para hacer mis funciones	4	4	4	
	10. La institución admite que el resultado de mi trabajo tiene efectos significativos que dependen del método para el éxito de la entidad	4	4	4	





### Dimensión 2: Características del Conocimiento

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de comprender y desempeñar el trabajo, según el grado de procesamiento de datos y la generación de soluciones frente a los problemas; además, forma una especialización en los trabajadores y adquisición de nuevo conocimientos, que encierran la satisfacción laboral (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Complejidad del trabajo	11. La institución me faculta definir una tarea o actividad a la vez mejorar el desempeño	4	4	4	
	12. La institución me explica las tareas del trabajo de forma simple y sin complicaciones para ejecutarlas rápido	4	4	4	
	13. La institución promueve una buena comunicación para cumplir las tareas más complejas	4	4	4	
Procesamiento de información	14. La institución conoce el valor de los datos, por ello, nos capacita para manejar una gran cantidad de información	4	4	4	
	15. La institución impulsa programas de adiestramiento y capacitación para ejecutar más de una tarea a la vez	4	4	4	
	16. La institución nos estimula para mejorar en el análisis y generación de una gran cantidad de información	4	4	4	
Solución de Problemas	17. La institución incluye la solución de problemas en las funciones del servidor	4	4	4	
	18. La institución se preocupa por formar capacidades internas para gestionar y resolver problemas	4	4	4	
	19. La institución promueve el desarrollo de ideas y soluciones únicas para los problemas	4	4	4	
	20. La institución fortalece la aplicación de una variedad de destrezas complejas o de alto nivel	4	4	4	

### Dimensión 3: Características Sociales

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado que los empleados encuentran oportunidades para ser apoyados y ofrecer asistencia entre ellos, que exige una interacción para mejorar el desempeño del trabajo, incluso recurren a agentes e individuos externos que proveen una retroalimentación del trabajo (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo Social	21. La institución me ofrece la oportunidad de desarrollar buenas amistades	4	4	4	
	22. La institución me faculta la oportunidad de conocer a otras personas internas y externas	4	4	4	
	23. La institución se interesa por el bienestar de las personas que trabajamos	4	4	4	
Interdependencias	24. La institución me orienta para completar mis tareas a fin que otros completen las suyas	4	4	4	



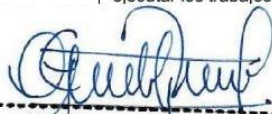
	25. La institución mejora el desempeño de área, mediante su explicación a mis tareas trabajo	4	4	4	
	26. La institución aporta un alto valor a mi trabajo y las personas o áreas dependen de ello	4	4	4	
	27. La institución me comunica con frecuencia los objetivos de la organización	4	4	4	
Retroalimentación externa	28. La institución provee información mediante mi supervisor inmediato y mis compañeros sobre mi trabajo y funciones	4	4	4	
	29. La institución con mis supervisores y compañeros me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño (logro de objetivos)	4	4	4	
	30. La institución con mis supervisores y compañeros me suministran información sobre la eficiencia de mi desempeño (uso de recursos)	4	4	4	

**Dimensión 4: Características contextuales**

Definición de la dimensión:

Está definido de acuerdo al grado de trabajo que se ejecuta y las posturas, esfuerzo y movimientos para realizarlas, esto se entiende como el esfuerzo físico necesario para completar las tareas, además, de las características del espacio de trabajo, su variedad y complejidad (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ergonomía	31. La institución dispone de mobiliarios cómodos y adecuados para mi trabajo	4	4	4	
	32. La institución provee un buen lugar de trabajo se adecúa a mí; en términos de espacio, alcance, altura de la vista, etc.	4	4	4	
	33. La institución diseñó espacios laborales donde no implica excesivos esfuerzos para alcanzar las cosas.	4	4	4	
Demandas físicas	34. La institución no demanda esfuerzo físico muy agotador en sus trabajos	4	4	4	
	35. La institución no solicita personal de gran capacidad física para ejecutar tareas	4	4	4	
	36. La institución no sobre exige en jornadas arduas que provoca fatiga	4	4	4	
Condiciones de trabajo y equipos	37. La institución nos provee espacios libres de ruidos excesivos	4	4	4	
	38. La institución nos concede espacios con temperaturas y humedad controladas	4	4	4	
	39. La institución nos capacita y vigila para mitigar accidentes de trabajo	4	4	4	
	40. La institución nos confiere distintos equipos que cumplen los estándares para ejecutar los trabajos	4	4	4	

  
Ing. Obed Gustavo Perales Sánchez  
Mg. GESTIÓN PÚBLICA

Obed Gustavo Perales Sánchez  
DNI 16725598





**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Chris Ian Raul Borja Sosa

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Chris Ian Raul Borja Sosa
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )   Social ( )   Educativa ( )   Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Proyectos nacionales e internacionales, liderazgo de equipos multidisciplinarios, logística, TIC, gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Royal HaskoningDHV
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario 1 3 Gestión administrativa
<b>Autor (a):</b>	James Lee Ulloa Castro
<b>Objetivo:</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023
<b>Administración:</b>	Gestión pública
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Dirección Regional de Educación de Madre de Dios
<b>Dimensiones:</b>	4
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Ordinal, Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, medio y alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	40
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15min

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: <Cuestionario 1 3 Gestión administrativa> elaborado por James Lee Ulloa Castro en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

#### Definición de la variable:

Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de actividades vinculadas entre sí, para lograr una dirección en la organización con relación a sus actividades y funciones de forma racional para que los recursos sean optimizados, estas funciones conforman los procesos de planificación, organización, dirección y control; respecto al logro de objetivos de una institución por medio de actividades y/o acciones controlables en los distintos niveles de una entidad.

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) lo define como un periodo o plazo donde la institución determina metas y objetivos de naturaleza general y/o específico, que luego son articuladas y vinculadas en los planes para alcanzar su ejecución. Estos planes deben estar diseñados a la medida de la organización a fin de plasmarlas en actividades concretas, las cuales, que se podrá accionar conforme a estrategias y presupuestos a cargo para alcanzar los objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La institución lograr definir objetivos claros anualmente	4	4	4	
	2. La institución comparte con sus colaboradores los objetivos planteados	4	4	4	
	3. La institución demuestra un enfoque diferente conforme a los objetivos	4	4	4	
Presupuesto	4. La institución plantea un presupuesto conforme a las proyecciones de trabajo	4	4	4	
	5. La institución prevé una política de presupuesto para atender las prioridades	4	4	4	
	6. La institución gestiona racionalmente los recursos del presupuesto	4	4	4	
Estrategias	7. La institución define estrategias factibles de ejecutar	4	4	4	
	8. La institución identifica las necesidades y plantea estrategias de respuesta	4	4	4	
	9. La institución logra prever escenarios con estrategias de contingencia	4	4	4	
	10. La institución plantea estrategias que son coherentes con la función de la entidad	4	4	4	





### Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019), señala que la organización conforma un proceso donde se describe, diseña y establece los métodos de trabajo, su organización y estructuración interna; asimismo, determinan las responsabilidades y funciones entre los equipos de trabajo y los órganos administrativos que se orientan al cumplimiento de los indicadores de objetivos y metas trazadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	11. La institución diseña correctamente los órganos funcionales	4	4	4	
	12. La institución presenta una estructura sólida entre sus niveles	4	4	4	
	13. La institución integra los órganos de forma fluida para un mejor desempeño	4	4	4	
Funciones	14. La institución determina funciones claras y concisas	4	4	4	
	15. La institución capacita al servidor para cumplir sus funciones	4	4	4	
	16. La institución es coherente en definir las funciones conforme al cargo	4	4	4	
Equipos de trabajo	17. La institución establece equipos de trabajos efectivos	4	4	4	
	18. La institución promueve la comunicación en el trabajo en equipo	4	4	4	
	19. La institución fortalece los equipos en todos los niveles	4	4	4	
	20. La institución ejecuta actividades para integrar los equipos más sólidos	4	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) establece a este proceso como la visualización integrada sobre los equipos de trabajo ejerciendo una influencia para cumplir con las actividades previamente definidos por los planes, alcanzando objetivos y con base en organizaciones articuladas. Se emplea acciones para lograr la motivación, comunicación y liderazgo para la culminación de las proyecciones de la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	21. La institución crea un clima laboral con alta motivación en sus servidores	4	4	4	
	22. La institución prioriza actividades para promover la motivación laboral	4	4	4	
	23. La institución monitorea la motivación como parte de sus políticas internas	4	4	4	
Comunicación	24. La institución cumple con comunicar a tiempo los planes, objetivos y funciones	4	4	4	
	25. La institución utiliza un lenguaje claro y entendible en sus comunicaciones	4	4	4	
	26. La institución emplea diversos canales para comunicarse	4	4	4	
Liderazgo	27. La institución forma líderes en todos los niveles	4	4	4	
	28. La institución demuestra un liderazgo participativo e integrador	4	4	4	
	29. La institución empodera líderes y comunica su designación	4	4	4	
	30. La institución no ejerce autoritarismo, sino el liderazgo en equipos	4	4	4	



**Dimensión 4: Control**

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2019) declara que es un proceso principal dentro del ejercicio administrativo, ya que, se basa en evaluar los resultados, de acuerdo a la supervisión del desempeño integral frente a lo planificado; además, esta evaluación también se orienta a los resultados de la organización y dirección ejecutada para alcanzar los objetivos y metas proyectadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	31. La institución realiza evaluaciones periódicas	4	4	4	
	32. La institución ejecuta planes de evaluación de resultados anuales	4	4	4	
	33. La institución comunica las fechas de evaluación y sus componentes	4	4	4	
Resultados de desempeño	34. La institución posee indicadores de desempeño como entidad	4	4	4	
	35. La institución cumple con difundir los estándares de desempeño	4	4	4	
	36. La institución retroalimenta cada área según el desempeño evaluado	4	4	4	
Supervisión	37. La institución ejerce procesos de supervisión en todas las áreas	4	4	4	
	38. La institución posee personal idóneo con capacidad para la supervisión	4	4	4	
	39. La institución utiliza la supervisión como medio para alcanzar los objetivos	4	4	4	
	40. La institución no supervisa como acción sancionadora sino de mejora	4	4	4	

Chris Ian Raul Borja Sosa  
DNI 46653319



**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor : Chris Ian Raul Borja Sosa

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula 202301, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Ulloa Castro, James Lee

DNI 72837138







<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción laboral

#### Definición de la variable:

Se define la satisfacción laboral como el nivel, grado o valor, en la cual, los colaboradores de una organización perciben un gusto o satisfacción de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005, citado en Pujol-Cols y Dabos, 2018)

#### Dimensión 1: Características de la Tarea

Definición de la dimensión:

Se refieren al nivel de autonomía sobre la tarea que desempeña en el trabajo, distinguido sobre la base de tres tipos, el primero está relacionado a la programación del trabajo, el segundo es respecto a la selección de los métodos de trabajo y finalmente, se encuentra lo asociado con la toma de decisiones (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación de trabajo	1. La institución me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo organizar mi trabajo	4	4	4	
	2. La institución me autoriza decidir el orden en que se hace cada cosa	4	4	4	
	3. La institución me admite planificar cómo hacer mis tareas	4	4	4	
Toma de decisiones	4. La institución me faculta la oportunidad de usar mi iniciativa o criterio para realizar mi trabajo	4	4	4	
	5. La institución me concede tomar muchas decisiones por mi cuenta para ejecutar mi trabajo	4	4	4	
	6. La institución me proporciona mucha autonomía en la toma de decisiones	4	4	4	
Métodos de trabajo	7. La institución me permite decidir sobre los métodos que uso para realizar mi trabajo	4	4	4	
	8. La institución provee posibilidades de independencia y libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	4	4	4	
	9. La institución me autoriza decidir por mi cuenta cómo organizarme para hacer mis funciones	4	4	4	
	10. La institución admite que el resultado de mi trabajo tiene efectos significativos que dependen del método para el éxito de la entidad	4	4	4	





### Dimensión 2: Características del Conocimiento

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de comprender y desempeñar el trabajo, según el grado de procesamiento de datos y la generación de soluciones frente a los problemas; además, forma una especialización en los trabajadores y adquisición de nuevo conocimientos, que encierran la satisfacción laboral (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Complejidad del trabajo	11. La institución me faculta definir una tarea o actividad a la vez mejorar el desempeño	4	4	4	
	12. La institución me explica las tareas del trabajo de forma simple y sin complicaciones para ejecutarlas rápido	4	4	4	
	13. La institución promueve una buena comunicación para cumplir las tareas más complejas	4	4	4	
Procesamiento de información	14. La institución conoce el valor de los datos, por ello, nos capacita para manejar una gran cantidad de información	4	4	4	
	15. La institución impulsa programas de adiestramiento y capacitación para ejecutar más de una tarea a la vez	4	4	4	
	16. La institución nos estimula para mejorar en el análisis y generación de una gran cantidad de información	4	4	4	
Solución de Problemas	17. La institución incluye la solución de problemas en las funciones del servidor	4	4	4	
	18. La institución se preocupa por formar capacidades internas para gestionar y resolver problemas	4	4	4	
	19. La institución promueve el desarrollo de ideas y soluciones únicas para los problemas	4	4	4	
	20. La institución fortalece la aplicación de una variedad de destrezas complejas o de alto nivel	4	4	4	

### Dimensión 3: Características Sociales

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado que los empleados encuentran oportunidades para ser apoyados y ofrecer asistencia entre ellos, que exige una interacción para mejorar el desempeño del trabajo, incluso recurren a agentes e individuos externos que proveen una retroalimentación del trabajo (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo Social	21. La institución me ofrece la oportunidad de desarrollar buenas amistades	4	4	4	
	22. La institución me faculta la oportunidad de conocer a otras personas internas y externas	4	4	4	
	23. La institución se interesa por el bienestar de las personas que trabajamos	4	4	4	
Interdependencias	24. La institución me orienta para completar mis tareas a fin que otros completen las suyas	4	4	4	



	25. La institución mejora el desempeño de área, mediante su explicación a mis tareas trabajo	4	4	4	
	26. La institución aporta un alto valor a mi trabajo y las personas o áreas dependen de ello	4	4	4	
	27. La institución me comunica con frecuencia los objetivos de la organización	4	4	4	
Retroalimentación externa	28. La institución provee información mediante mi supervisor inmediato y mis compañeros sobre mi trabajo y funciones	4	4	4	
	29. La institución con mis supervisores y compañeros me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño (logro de objetivos)	4	4	4	
	30. La institución con mis supervisores y compañeros me suministran información sobre la eficiencia de mi desempeño (uso de recursos)	4	4	4	

**Dimensión 4: Características contextuales**

Definición de la dimensión:

Esta definido de acuerdo al grado de trabajo que se ejecuta y las posturas, esfuerzo y movimientos para realizarlas, esto se entiende como el esfuerzo físico necesario para completar las tareas, además, de las características del espacio de trabajo, su variedad y complejidad (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ergonomía	31. La institución dispone de mobiliarios cómodos y adecuados para mi trabajo	4	4	4	
	32. La institución provee un buen lugar de trabajo se adecúa a mí; en términos de espacio, alcance, altura de la vista, etc.	4	4	4	
	33. La institución diseñó espacios laborales donde no implica excesivos esfuerzos para alcanzar las cosas.	4	4	4	
Demandas físicas	34. La institución no demanda esfuerzo físico muy agotador en sus trabajos	4	4	4	
	35. La institución no solicita personal de gran capacidad física para ejecutar tareas	4	4	4	
	36. La institución no sobre exige en jornadas arduas que provoca fatiga	4	4	4	
Condiciones de trabajo y equipos	37. La institución nos provee espacios libres de ruidos excesivos	4	4	4	
	38. La institución nos concede espacios con temperaturas y humedad controladas	4	4	4	
	39. La institución nos capacita y vigila para mitigar accidentes de trabajo	4	4	4	
	40. La institución nos confiere distintos equipos que cumplen los estándares para ejecutar los trabajos	4	4	4	

Chris Ian Raul Borja Sosa  
DNI 46653319

**ANEXO VI: PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

ENCUESTADOS	ITEMS																																								SUMA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
E1	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	166	
E2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	179	
E3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	178
E4	5	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	148	
E5	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	171	
E6	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	159	
E7	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	169		
E8	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	159	
E9	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	166		
E10	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	160	
E11	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	170	
E12	5	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	162	
E13	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	153		
E14	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	162	
E15	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	181	
E16	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	165		
E17	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	149		
E18	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	165		
E19	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	182	
E20	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	178		
E21	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	177		
E22	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	172		
E23	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	186	
E24	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	183	
E25	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	163		
E26	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	181		
E27	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	171			
E28	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	159	
E29	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	175			
E30	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	162		
<b>VARIANZA</b>	0.677	0.477	0.646	0.716	0.623	0.462	0.543	0.606	0.512	0.490	0.539	0.529	0.489	0.489	0.689	0.649	0.677	0.623	0.379	0.382	0.462	0.662	0.293	0.556	0.396	0.573	0.610	0.757	0.782	0.556	0.462	0.690	0.490	0.316	0.446	0.299	0.343	0.246	0.246	0.222				
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>20.601</b>																																											
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	<b>100.699</b>																																											

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.82**  
 $k$ : Número de ítems del instrumento → 40  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 20.601  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 100.70

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Confiabilidad alta
0.72 a 0.99	Confiabilidad muy alta
1	Confiabilidad perfecta

ENCUESTADOS	ITEMS																																								SUMA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
E1	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	156		
E2	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	146		
E3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	171	
E4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	136		
E5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	171		
E6	3	5	2	4	2	1	5	4	1	3	1	1	5	4	6	5	5	4	4	3	2	3	2	2	5	4	3	5	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	126		
E7	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	135		
E8	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	2	5	3	5	5	4	5	3	5	173		
E9	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	3	163	
E10	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	145	
E11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	188	
E12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	139	
E13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	2	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	182
E14	3	1	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	3	5	5	4	1	2	3	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	139	
E15	4	4	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	5	5	2	163		
E16	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	4	3	3	5	2	3	2	4	156		
E17	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	2	151			
E18	3	4	4	4	4	3	3	2	3	5	2	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	148	
E19	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158
E20	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	174
E21	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	157	
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	163
E23	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	160
E24	2	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	5	4	4	4	5	148		
E25	5	2	5	3	5	5	5	5	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	161	
E26	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	161	
E27	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	150
E28	5	4	3	5	3	5	5	4	1	2	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	156	
E29	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	2	3	2	2	5	4	3	5	4	2	3	2	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	157	
E30	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	144	
<b>VARIANZA</b>	<b>0.596</b>	<b>0.982</b>	<b>0.782</b>	<b>0.782</b>	<b>0.806</b>	<b>0.929</b>	<b>0.796</b>	<b>0.757</b>	<b>1.427</b>	<b>0.996</b>	<b>0.822</b>	<b>0.779</b>	<b>0.832</b>	<b>0.729</b>	<b>0.672</b>	<b>0.729</b>	<b>0.539</b>	<b>0.800</b>	<b>0.662</b>	<b>0.929</b>	<b>0.796</b>	<b>0.929</b>	<b>1.022</b>	<b>0.943</b>	<b>0.996</b>	<b>1.316</b>	<b>1.277</b>	<b>0.699</b>	<b>0.712</b>	<b>0.849</b>	<b>0.699</b>	<b>0.823</b>	<b>0.899</b>	<b>0.827</b>	<b>0.862</b>	<b>0.957</b>	<b>0.943</b>	<b>0.939</b>	<b>0.960</b>	<b>1.112</b>				
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>34.903</b>																																											
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMES</b>	<b>195.157</b>																																											

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.84**
- k: Número de ítems del instrumento → 40
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 34.903
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 195.16

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Confiabilidad alta
0.72 a 0.99	Confiabilidad muy alta
1	Confiabilidad perfecta



**ANEXO VII: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

**Tabla 12**

*Validez por el comité de juicio de expertos de los instrumentos*

Nº	DNI	Nombre	Profesión	Resultados	Observación
1	40228223	Emil Renato Beraun Beraun	Magíster Filosofía con mención en Epistemología, Certificado Investigador CONCYTEC, Docente en metodología	Aplicable, Alto nivel	Metodólogo
2	45153617	Janet Galindo Gamonal	Maestra en gestión pública, Contadora pública	Aplicable, Alto nivel	Especialista temático
3	16725598	Obed Gustavo Perales Sánchez	Maestro en gestión pública, Ingeniería sistemas e informática	Aplicable, Alto nivel	Especialista temático
4	46653319	Chris Ian Raul Borja Sosa	Maestro en gestión pública, Administrador colegiado, Especialista de proyectos internacionales con dirección de equipos multidisciplinarios	Aplicable, Alto nivel	Especialista temático y con experiencia internacional

*Nota.* Jueces expertos declaran suficiencia de los instrumentos, alto nivel de criterios.

**Tabla 13**

*Nivel de confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Muestra	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	30	0.82
Satisfacción laboral	30	0.84

*Nota.* La prueba piloto estuvo conformada por 30 participantes como muestra.





ANEXO VIII: PERMISOS Y AUTORIZACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 5 de mayo de 2023

**Carta P. 0088-2023-UCV-EPG-SP**

MG.  
GLADYS QUISPE DE MARTEL  
DIRECTORA  
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE MADRE DE DIOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ULLOA CASTRO JAMES LEE**; identificado(a) con DNI/CE N° 72837138 y código de matrícula N° 7002848090; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE MADRE DE DIOS, 2023**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20350338315
Dirección Regional de Educación de Madre de Dios	
Nombre del Titular o Representante legal: Mg. Gladys Quispe de Martel	
Nombres y Apellidos Gladys Quispe de Martel	DNI: 04820673

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos James Lee Ulloa Castro	DNI: 72837138

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Puerto Maldonado, 02 de mayo del 2023

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa en la satisfacción laboral del servidor público de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2023", cuyo autor es ULLOA CASTRO JAMES LEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR <b>DNI:</b> 10682519 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 22- 07-2023 10:06:35

Código documento Trilce: TRI - 0593229