



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los  
proveedores de la oficina de tesorería, INDECI, San  
Isidro, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Eusebio Crispín Espinoza

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control Administrativo

**PERÚ - 2015**

---

**Presidente**

---

**Secretaria**

---

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Con amor y gratitud a mis padres, por cederme su valioso tiempo y apoyo incondicional para lograr mi superación profesional.

## **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me formó como profesional en educación. A mis profesores, de quienes he aprendido con gran ahínco. A mis compañeros, quienes han pasado a ser parte de mi vida.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Eusebio Crispín Espinoza, estudiante del Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 23272220, con la tesis titulada: "Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los proveedores de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Jesús María 15, de julio del 2015.

Firma.....

Nombres y apellidos: Eusebio Crispín Espinoza

DNI: 23272220

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada "Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los proveedores de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015". En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de magister en educación de la Universidad "Cesar Vallejo".

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. De esta manera es un proceso muy particular consistente en las actividades de planificación, organización ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Es por ello que se ha analizado descriptivamente la correlación entre ambas variables como: la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los proveedores.

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación de campo de tipo correlacional. En este sentido, la investigación está estructurada en siete (7) capítulos:

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se considera la recomendación. En el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El autor.

## Índice

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>                           | ii   |
| Página del jurado                                     | ii   |
| Dedicatoria   | iii  |
| Agradecimientos                                       | iv   |
| Presentación  | vi   |
| Índice  | vii  |
| <b>Resumen</b>  | xii  |
| <b>Abstract</b>                                       | xiii |
| <br>  |      |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                | 14   |
| 1.1. Antecedentes                                     | 15   |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 20   |
| 1.3. Justificación                                    | 53   |
| 1.4. Problema   | 54   |
| 1.5. Hipótesis  | 56   |
| 1.6. Objetivos  | 56   |
| <br>  |      |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>                         | 58   |
| 2.1. Variables  | 59   |
| 2.2. Operacionalización de las variables              | 59   |
| 2.3. Metodología                                      | 63   |
| 2.4. Tipo de estudio                                  | 63   |
| 2.5. Diseño   | 63   |
| 2.6. Población, muestra y muestreo                    | 64   |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 65   |
| 2.8. Método de análisis de datos                      | 67   |
| <br>  |      |
| <b>III. RESULTADOS</b>                                | 68   |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>                                  | 87   |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>                                | 92   |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                            | 95   |

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
|                                 | Pág. |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 97   |
| ANEXOS                          | 101  |



## Índice de tablas

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa                                   | 60   |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño docente  | 61   |
| Tabla 3 Validación de juicio de expertos  | 66   |
| Tabla 4 Coeficiente de confiabilidad de la Variable: gestión administrativa                         | 66   |
| Tabla 5 Coeficiente de confiabilidad de la Variable: satisfacción laboral                           | 67   |
| Tabla 6 Recursos estadísticos.  | 67   |
| Tabla 7 Distribución de la Variable gestión administrativa según sus niveles                        | 69   |
| Tabla 8 Distribución de la dimensión planificación administrativa según sus niveles.                | 70   |
| Tabla 9 Distribución de la dimensión organización administrativa según sus niveles                  | 71   |
| Tabla 10 Distribución de la dimensión dirección administrativa según sus niveles.                   | 72   |
| Tabla 11 Distribución de la dimensión control administrativa según sus niveles.                     | 73   |
| Tabla 12 Distribución de la variable satisfacción laboral según sus niveles.                        | 74   |
| Tabla 13 Distribución de la dimensión factores motivacionales según sus niveles.                    | 75   |
| Tabla 14 Distribución de la dimensión factores higiénicos según sus niveles.                        | 76   |
| Tabla 15 Resultados según sus niveles entre gestión administrativa y la satisfacción laboral        | 77   |
| Tabla 16 Resultados según sus niveles entre planificación administrativa y la satisfacción laboral. | 78   |
| Tabla 17 Resultados según sus niveles entre organización administrativa y la satisfacción laboral.  | 79   |
| Tabla 18 Resultados según sus niveles entre dirección administrativa y la satisfacción laboral.     | 80   |

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 19 Resultados según sus niveles entre control administrativa y la satisfacción laboral.   | 81   |
| Tabla 20 Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Kolmogorov-Smirnov para la gestión administrativa y la satisfacción laboral. | 82   |
| Tabla 21 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman de la gestión administrativa y la satisfacción laboral.                  | 82   |
| Tabla 22 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman de la planificación administrativa y la satisfacción laboral.            | 83   |
| Tabla 23 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman de la organización administrativa y la satisfacción laboral.             | 84   |
| Tabla 24 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman de la dirección administrativa y la satisfacción laboral.                | 85   |
| Tabla 25 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman el control y la satisfacción laboral.                                    | 86   |

## Índice de figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Gestión administrativa según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                        | 69   |
| Figura 2. Planificación administrativa según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                  | 70   |
| Figura 3. Organización administrativa según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                   | 71   |
| Figura 4. Dirección administrativa según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                      | 72   |
| Figura 5. Control administrativa según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                        | 73   |
| Figura 6. Satisfacción laboral según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                          | 74   |
| Figura 7. Factores motivacionales según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                       | 75   |
| Figura 8. Factores higiénicos según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.                           | 76   |
| Figura 9. Gestión administrativa y satisfacción laboral según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015. | 77   |
| Figura 10. Planificación y satisfacción laboral según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.         | 78   |
| Figura 11. Organización y satisfacción laboral según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.          | 79   |
| Figura 12. Dirección y satisfacción laboral según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.             | 80   |
| Figura 13. Control y satisfacción laboral según sus niveles de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.               | 81   |

## Resumen

El propósito de estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los proveedores de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.

La metodología empleada para la elaboración de esta investigación es relacionada al enfoque cuantitativo. La investigación es básica con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de la investigación es no experimental o correlacional de corte transversal. La muestra estuvo representada por 100 los colaboradores de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.

Entre los resultados sometido a la prueba estadística de Rho Spearman, se aprecia que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, hallándose una correlación moderada (0,632) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los proveedores de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015.

Palabras claves: Gestión administrativa y satisfacción laboral.

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between the administrative management and job satisfaction of providers from the Bureau of Treasury, INDECI, San Isidro, 2015.

The methodology used in the preparation of this research is related to the quantitative approach. The research is basic with a descriptive level, given that is oriented to knowledge of the reality as is presented in a temporary space situation. The design of the research is not experimental or correlational cross-section. The sample was represented by 100 members of the Bureau of Treasury, INDECI, San Isidro, 2015.

Among the results submitted to the statistical test of Rho Spearman, can be seen that there is relationship between the administrative management and job satisfaction, finding a moderate correlation (0,632) with a value of 0.000 (bilateral) significance; the decision to reject the null hypothesis is taken to the statistical evidence presented, and the alternate hypothesis is accepted. It is stated that: there is a significant relationship between the Administration and the job satisfaction of providers from the Bureau of Treasury, INDECI, San Isidro, 2015.

Key words: administrative management and job satisfaction.