



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores
de la UGEL 16 de Barranca, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tello Armas, Antuanet Kimberly (ORCID: 0000-0002-4505-0699)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser una de las piezas fundamentales en mi vida, la fe me ha fortalecido y ayudado en cada paso que he dado. A mi familia por ser mi impulso a ser mejor persona, profesional e inculcar siempre en mí valores y metas.

La vida está llena de momentos irrepetibles, cada momento es único, como lo es hoy.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi familia por estar en mi camino ayudándome diariamente y darme las fuerzas necesarias para continuar. El que sean mi ejemplo a seguir me ha ayudado mucho hasta el día de hoy.

Este es un paso más de los que quedan por dar en este camino de la vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencias según nivel de gestión administrativa y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	30
Tabla 2	Distribución de frecuencias según nivel de satisfacción laboral y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	33
Tabla 3	Distribución de frecuencias según nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	35
Tabla 4	Distribución de frecuencias según nivel de planeación y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	37
Tabla 5	Distribución de frecuencias según nivel de organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	38
Tabla 6	Distribución de frecuencias según nivel de dirección y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	39
Tabla 7	Distribución de frecuencias según nivel de control y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	40
Tabla 8	Prueba de normalidad de gestión administrativa y satisfacción laboral	41
Tabla 9	Coefficiente de correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	42
Tabla 10	Coefficiente de correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral	44

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Gráfico de barras porcentual según nivel de gestión administrativa y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	31
<i>Figura 2.</i>	Gráfico de barras porcentual según nivel de satisfacción laboral y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	34
<i>Figura 3.</i>	Gráfico de barras porcentual según nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020	36
<i>Figura 4.</i>	Gráfico de barras según nivel de planeación y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020	37
<i>Figura 5.</i>	Gráfico de barras según nivel de organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020	38
<i>Figura 6.</i>	Gráfico de barras según nivel de dirección y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020	39
<i>Figura 7.</i>	Gráfico de barras según nivel de control y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020	40

Resumen

El objetivo general de la investigación es determinar si la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020. El tipo de investigación elegido fue correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 68 trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020. Y se ha llegado a determinar que la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020, al hallarse una relación positiva y fuerte ($Rho = .921$, $p = .000 < .05$), lo que permite inferir que, a una mejor gestión administrativa, mejor será también la satisfacción laboral en los trabajadores.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, planeación, organización, dirección.

Abstract

The general objective of the research is to determine if administrative management is related to the job satisfaction of the workers of the UGEL 16 of Barranca 2020. The type of research chosen was correlational, non-experimental design, cross-sectional. The study sample was made up of 68 workers from the UGEL 16 of Barranca, 2020. And it has been determined that administrative management is related to the job satisfaction of the workers of the UGEL 16 of Barranca, 2020, when a relationship was found positive and strong ($Rho = .921$, $p = .000 < .05$), which allows us to infer that, the better the administrative management, the better the job satisfaction in the workers will also be.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, planning, organization, direction.

I. INTRODUCCIÓN

Según Nella e Ibáñez (2020) en su artículo científico con el título *Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. De la inmovilidad de la humanidad a la circulación desconcentrada de personas*, la crisis actual que atraviesa la humanidad en el plano internacional al padecer las graves consecuencias de la pandemia de Covid-19 requiere de respuestas inmediatas desde diversos frentes, pero fundamentalmente desde el plano de la gestión administrativa que se ha evidenciado la mala capacidad de las autoridades administrativas, y en especial de las autoridades administrativas de las instituciones y entidades públicas, una incapacidad en todos los estamento de la sociedad para dar respuesta eficiente y eficaz a la situación problemática actual que estamos padeciendo, aspecto que conlleva la realización de esta investigación a fin de escudriñar las razones de la ineficiencia y plantear sugerencias de solución acorde a la realidad actual.

Kelman, (2017) en su artículo científico titulado *Estudios de Organización y Administración Pública*, refiere que la gestión administrativa hace referencia al acto concreto de dirigir y mantener una organización. Por ende, la finalidad de este tipo de gestión es la creación de una estructura formal que favorezca el éxito de una organización en un tiempo y lugar determinado. Esta creación de estructura implica la asunción de roles en un sistema jerárquico, bajo el principio de autoridad, donde cada colaborador desempeña una determinada función y diversas responsabilidades en las áreas donde les corresponda desempeñarse. Este armonioso y correcto funcionamiento dará como resultado el éxito organizacional, y en sentido contrario, el mal funcionamiento de este engranaje implicará necesariamente el fracaso en el sistema administrativo de las entidades públicas o privadas, como ha quedado demostrado en la coyuntura actual de la pandemia.

En el plano nacional, Gamero y Perez (2020), en su investigación sobre *Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales* nos menciona que la COVID-19 trajo consecuencias negativas no solo en cuestión de salud sino también en el plano laboral, ya que la población ocupada disminuyó gradualmente solo en algunos meses del año 2020. Y en correspondencia a la gestión administrativa Ticllacuri y Mayon (2018), en sus tesis *Gestión administrativa y*

satisfacción laboral de los trabajadores de la gestión educativa local (UGEL) de la localidad de Huancavelica – 2017 manifestaron que en los organismos del Estado es común evidenciar la insatisfacción de los trabajadores porque existen diferentes factores que impiden alcanzar la satisfacción. Particularmente en las Unidades de Gestión Educativa Local del norte chico que comprende Huaral, Huacho y Barranca se da el común denominador de despidos arbitrarios, reducción de remuneraciones, hostigamiento por las excesivas horas de trabajo entre otros factores. Toda esta realidad, ha conllevado necesariamente a una insatisfacción de trabajadores no solamente en las Unidades de Gestión Educativas, sino también en muchas instituciones públicas tales como los gobiernos regionales, municipalidades, hospitales, entre otras instituciones.

En el plano local, Palomares (2017), en su tesis de Posgrado de la UCV sobre *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*, planteo como objetivo el descubrimiento del vínculo o relación que hay entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL número 10 de Huaral. En la misma presentó la situación problemática de las diversas instituciones públicas donde la gestión administrativa y la satisfacción laboral no siempre están vinculados de manera positiva, al contrario, que hay diferencias negativas que obstaculiza el buen desarrollo y funcionamiento de las entidades. Además, el autor presentó que la poca consideración, valoración y trato favorable a los trabajadores, tiene como consecuencia la reacción adversa de insatisfacción. Ello es también motivo de análisis y estudio en esta investigación, más aún, considerando que los problemas de gestión de hace unos años se han visto agudizado por la situación actual de la pandemia.

Actualmente, existe un proceso de adaptación a las nuevas realidades. Pues, como afirmaron Sánchez y García (2017), sobre la *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo*, cuando se tiene en una organización a personales idóneas que estén motivadas y que sientan el proyecto, objetivos, metas como suyos, la organización es competitiva y tiene éxito. De lo contrario, está destinado al fracaso. Frente a esta situación, se vislumbra una necesidad interna de adaptación a nuevas realidades, hecho que implica para algunos la oportunidad de aprender y desarrollar

nuevas habilidades, pero para otros es motivo de insatisfacción, al tener que depender en diferentes momentos de otra persona para realizar algún trabajo en cumplimiento de las obligaciones, y consecuentemente, siendo motivo también de descontento del público, en este caso de los docentes que, necesariamente se ven obligados a realizar trámites en la UGEL que, como toda institución pública padece de un letargo del que casi no se despierta. Por ende, es fundamental, analizar e investigar los motivos que conllevan a esta realidad y plantear algunos mecanismos de solución.

En relación a la formulación del problema de investigación, se planteó como problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020? En cuanto a los problemas específicos se planteó: primero, ¿De qué manera la planeación tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?; segundo, ¿De qué manera la organización tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?; Tercero, ¿De qué manera la dirección tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?; y cuarto, ¿De qué manera el control tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?

Esta investigación tiene justificación teórica, metodológica, legal y práctica. Tiene una justificación teórica porque se basa en los conocimientos teóricos existentes recogidos de diferentes medios de información, y está directamente relacionado con las preguntas de investigación, metas e hipótesis para su sistematización y análisis. En ese sentido, Fernández (2020), en su trabajo de Investigación sobre *Tipos de justificación en la investigación científica*, detalla que la justificación teórica está relacionada con el sentimiento de curiosidad que tiene el investigador, en donde este siente la necesidad de ahondar, profundizar, saber más, acerca de los enfoques teóricos que tratan del problema que está investigando y de la cual quiere encontrar una solución. En otras palabras, trata sobre la explicación del problema que existe, con el objetivo de llegar a absolver tal duda, desconocimiento. La investigación cuales fuera, teóricamente se justifica cuando en un tema o en un punto se encuentran vacíos de conocimiento, sobre ese tema

o punto, es así que su estudio o investigación permitirá llenar ese vacío de conocimiento del tema o punto que estaba vacío de forma total o de manera parcial.

Además, tiene justificación metodológica que, ya que como dice Fernández (2020), las investigaciones metodológicas son cuando se es desarrollada dentro de la investigación, metodologías o estrategias que permite la obtención de conocimientos válidos y confiables. Un estudio se justifica metodológicamente cuando sobre ese estudio se crea una nueva herramienta o instrumento que permite recabar, analizar los datos pertinentes de una investigación, también cuando se plantea una metodología nueva que permita otra manera o forma de experimentar las variables de la investigación, o una manera más correcta de estudiar la población de una investigación.

Además, tiene justificación legal toda vez que se sustenta en el conocimiento normativo de carácter nacional e internacional en relación al tema de investigación; los mismos que han sido interpretados a través del método analíticos a fin de escudriñar el significado real de los términos que se han empleado en este trabajo de investigación.

Tiene justificación práctica porque tiene incidencia directa en el accionar del ser humano, en este caso, en las funciones que le corresponde desempeñar a los gobernantes y autoridades de las entidades públicas, en implementar los nuevos mecanismos de atención a la ciudadanía, pero, antes que nada, buscando la satisfacción de sus colaboradores en aras de la correcta gestión administrativa.

El objetivo general de la presente investigación es llegar a determinar si la gestión administrativa tiene vínculo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020. Sobre los objetivos específicos se planteó: primero, Determinar si la planeación está relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020; segundo, determinar si la organización tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020; tercero, determinar si la dirección tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020; y cuarto, determinar si el control tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

La hipótesis general de la investigación es: La gestión administrativa tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020. Las hipótesis específicas son: primero, la planeación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020; segundo, la organización tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020; tercero, la dirección tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020; cuarto, el control tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, encontramos a Cano y Núñez (2015), quienes desarrollaron sobre la *Satisfacción Laboral y su Relación con la Evaluación de Desempeño de los Trabajadores; Caso: Refinería Esmeralda*, en el que tuvieron como objetivo principal el análisis de la relación que existe entre la satisfacción laboral y la evaluación del desempeño de los colaboradores o trabajadores del área de operaciones de la Refinería Esmeraldas. En dicha investigación los investigadores aplicaron el diseño no experimental, de un tipo descriptivo y correlacional; además aplicaron el método deductivo siguiendo la observación del fenómeno objeto de su estudio, en la que se creó una hipótesis para explicar el mismo. Llegando a la conclusión que efectivamente sí existen relaciones abismales entre el desempeño laboral y los principales factores de satisfacción que afectan el desempeño de los trabajadores de la Refinería mencionada anteriormente. Refieren que “la falta de estrategias administrativas limita el mantenimiento de un clima laboral armonioso, que permite el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios en el tiempo previsto” (p. 66)

Face y Herrera (2017), en su artículo titulado *Gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral*, ambos tuvieron como objeto analizar en base a un estudio descriptivo la percepción que tenían los docentes respecto al gestionamiento administrativa en una situación que tenga que ver con la educación, con el fin de reconocer los indicadores y los porcentajes de satisfacción laboral. Para esto los coautores necesitaron de la utilización de cuestionarios y la escala de actitudes para la cual utilizaron la escala de Likert, con la que los investigadores tuvieron la facilidad de recolectar los datos que necesitaban para comprobar su hipótesis. Se trató de una investigación descriptiva, de diseño no experimental con una muestra de 53 docentes de la Universidad Autónoma del Carmen, los cuales representaron su población. Los autores después de un riguroso estudio llegaron a la conclusión que hay una mayor insatisfacción laboral por parte de los docentes ya que sistema usado en la administración y las formas de trabajo relacionado con la condición física sistema de trabajo que da el área y las condiciones físicas de son pésimas.

Montes de Oca y Pulla (2019), en su trabajo académico sobre *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas* tuvieron como objetivo conocer el nivel de productividad de las empresas ecuatorianas en base a la gestión administrativa. La metodología que fue aplicada a esta investigación fue cuantitativa fundamentada en datos estadísticos, y para recolectar los datos pertinentes los coautores usaron las encuestas mediante la aplicación de cuestionarios con preguntas cerradas en base a las variables de la planificación, organización, dirección y control. Los investigadores llegaron a la conclusión que una correcta y adecuada diagramación, el análisis tanto externo como interno, el análisis de misión y visión, de las estrategias y objetivos organizaciones dan como resultado una óptima entre las variables de estudio.

Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017), en su trabajo sobre *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena* tuvieron el objeto de fijar la relación existente de la satisfacción laboral y el clima de la organización del docente y administradores de la institución de una institución educativa. Para esto usaron la metodología de investigación que usaron fue aplicar el estudio cuantitativo correlacional, para lo cual se utilizó cuestionarios en la que se vean respondidos sobre la satisfacción laboral. El muestreo fue en base a los 166 trabajadores quienes fueron los colaboradores de la investigación. Concluyeron que si, efectivamente la percepción que uno puede tener de un clima organizacional alto y adecuado está asociada, vinculada o ligada directamente a que los trabajadores o las partes integrantes de una organización cuales fuera tengan aun alto nivel o grado de satisfacción. Dando a entender que, si en una organización empresarial u otra hay una buena organización de parte de los directivos que están a cargo de esto, todos sus integrantes o los que lo componen o forman parte de la organización como son los trabajadores por ejemplo, darán como furo o recompensa a la organización una alta productividad, por el simple hecho que sus integrantes o las personas que componen la organización se sienten satisfechos y esto influye de manera directa a que estos se sientan identificados para dar lo mejor de uno en la consecución de los objetivos y fines que tiene la entidad para las que trabajan o pertenecen.

En los antecedentes nacionales, Saavedra y Delgado (2020), realizaron un trabajo de investigación sobre la *Satisfacción laboral y la gestión administrativa*. Se trató de una investigación de nivel básico, con diseño no experimental, tipo descriptivo en base a revisión sistemática de la recolección de datos en una tabla de registros en donde están los datos y la búsqueda y análisis de fuentes bibliográficas de diversos artículos nacionales y extranjeras concernientes a los variables del su tema de investigación. En donde los coautores de la investigación en mención llegaron a concluir que la satisfacción laboral en la gestión administrativa se mide en la forma como se siente el trabajador en su ambiente laboral o lugar de trabajo. Si los trabajadores no están satisfechos es básicamente porque no se sienten a gusto con la remuneración pecuniaria que perciben ya que consideran que son muy bajas para las labores que desarrollan, además porque consideran que el ambiente laboral no es lo más adecuado y menos el liderazgo que tienen sus superiores. Para que una gestión administrativa sea eficiente, productiva y competitiva es necesario que estas tengan estrategias idóneas que les permita direccionar o enfocar a las organizaciones empresariales al cumplimiento de los objetivos, metas o propósitos que pueda tener o perseguir. Para ello los RR. HH. de una organización o empresa toma en cuenta como parte esencial a los trabajadores o colaboradores para identificar o saber sobre el desempeño laboral, ya que son los trabajadores o colaboradores quienes con la sensación que sienten en su trabajo, acerca de su trabajo, del trato que recibe, de la contraprestación o salario que percibe demostrará su desempeño laboral en base al reflejo de su trabajo o producción en el trabajo.

Huamani y Ascuña (2019), en su tesis de investigación científica de pregrado sobre la *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur 2018*, tuvieron el objeto de determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Arequipa sur 2018. Dicha investigación se basó en el tipo descriptivo correlacional, para lo cual los autores en mención necesitaron de la utilización de cuestionarios como su instrumento de recolección de dato, esto para obtener datos relevantes sobre sus variables y en primordial sobre la satisfacción laboral y también utilizaron el cuestionario de la gestión administrativa de Vicente

Berthony Palomares Alvarado. Para la muestra se requirió del apoyo de los 108 trabajadores del área administrativa de la UGEL de Arequipa-Sur la cual fue muestra no probabilística. Concluyendo sobre el objetivo principal que la gestión administrativa y la satisfacción laboral si tienen un nivel evidentemente alto de significancia como: $p=0.000<0,05$ " (p. 73. Lo cual significaría a que si hay una mejor o buena gestión administrativa existe un mayor o una buena satisfacción laboral, lo cual resulta beneficiosa para las partes.

Schaefer y Salazar (2018), en su investigación para su tesis de pregrado de la USIL sobre la *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima 2018*, desarrollaron su investigación con las variables que ya se pueden denotar el título de investigación que son la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa en mención. En donde los investigadores tuvieron como objetivo principal demostrar si existe una relación o una vinculación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la empresa mencionada, lo cual este último es su población de estudio. Para la realización de la investigación los autores mencionados realizaron la investigación de tipo correlacional, y como enfoque tuvo el enfoque cuantitativo ya que para la recolección de datos se usó la estadística, y por último los coautores usaron un diseño no experimental y transversal. Llegando a concluir que efectivamente hay un vínculo importante que une a ambas variables, en base a las encuestas aplicadas y el resultado obtenido de ellas mediante el procesamiento de la información con instrumentos estadísticos.

Bao (2020), en su artículo científico sobre *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*, planteo su objeto llegar a determinar la relación tanto de la gestión administrativa y la calidad de servicios percibidas por los usuarios de una escuela de posgrado de la ciudad de Huánuco, teniendo la investigación un enfoque cualitativo de diseño transversal, correlacional y prospectivo. Como población tuvo a los 147 alumnos de la Escuela de Posgrado, siendo seleccionados por el método muestreo probabilístico. Así mismo, para poder recolectar los datos necesarios el investigador hizo uso del cuestionario para la gestión administrativa y la calidad de

servicios (variables). Concluyendo al final que, hay evidencia de la correspondencia tanto entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, lo cual resulta una evidencia para realizar mayores esfuerzos para reforzar o incrementar la calidad de gestión administrativa lo cual lleva a la buena calidad de servicios que los usuarios recibirán.

Palomares (2017), en su tesis de Posgrado de la UCV sobre *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*, planteo su objeto primordial saber el vínculo o relación existente de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal que labora en la UGEL número 10 de Huaral. Para lo cual el investigador empleó el método hipotético deductivo, tipo básico y nivel correlacional y como diseño el no experimental. Como población y muestra usó a los 73 trabajadores o colaboradores de la UGEL N° 10 de Huaral, siendo estos de consideración como una muestra censal, por lo que se puede decir que los instrumentos de la investigación fueron las encuestas y los cuestionarios aplicados a los 73 trabajadores. Por último, llegó a concluir de la existencia de un alto vínculo favorable entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL N° 10 de la ciudad de Huaral en el año 2016.

Montoya (2015) en su tesis sobre *lo relacionado al clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa*, establece su objeto y llegar a analizar y determinar si existe vínculo entre los puntos mencionados en líneas arriba. Para el análisis y la determinación de la investigación el investigador utilizó una metodología mixta, es decir una mezcla entre cualitativa y cuantitativa, y el diseño usado fue transversal correlacional. El autor llegó a concluir que entre el clima de las organizaciones y la evaluación del desempeño de la empresa existe un vínculo alto, y consecuente demostración de su hipótesis, porque básicamente el clima laboral va a generar de manera directa como indirecta ventajas competitivas entre los trabajadores y con cada trabajador de manera individual, haciendo que en el transcurso del tiempo mejore el desempeño de los trabajadores y por supuesto, también mejora la calidad de vida de los individuos.

Esta investigación se fundamenta en diferentes bases teóricas que se hacen mención a continuación:

Primera variable: Gestión Administrativa. - Para definir la Gestión Administrativa es necesario saber primero que es la gestión, de la cual podemos decir que la gestión son las diversas actividades en dirección, guía o administración que uno realiza para el logro de un objetivo de manera conjunta ya sea como líder o como un subordinado con ciertas delegaciones a trabajos o tareas específicas. De igual forma, la administración de acuerdo a lo que se puede desprender del trabajo de investigación de Pantoja y Salazar (2019), sobre la *Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico*, es una de las actividades rutinarias que el ser humano realiza, esto a raíz de que todas las personas administran su tiempo, los recursos económicos que hayan adquirido, su familia, entre otros. Por ende, por administrar se entiende la acción de encaminar, guiar hacia un objetivo a la empresa a su cargo en base a una estrategia, organización o algún plan. Por lo que se puede decir que la administración es el proceso planeado, organizado con el fin de dirigir y/o controlar.

Mendoza (2017), en su trabajo de investigación sobre la *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*, afirma que la gestión administrativa posee un carácter sistémico y generalizado, por ser la encargada de portar las acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos que tiene la empresa por medio de los cuales se cumplen las funciones que tiene el área administrativa que es netamente de administrar. En ese sentido, la innovación empresarial relevancia denotativa que en simples palabras quiere decir que es importante ya que es considerada un avance en el modelo de negocio empresarial. En cambio, para Mendoza (2017), es necesario la realización de cambios organizacionales de forma sistemática y organizacional para la consecución o alcanzar sus objetivos, así mismo, la aplicación de nuevos y novedosas innovaciones tecnológicas lo cual será útil para lograr un mejor posicionamiento dentro del mercado, o simplemente lograr a ser un novedoso prestador de servicio o producto en el mercado donde aún no existe competidores, por el mismo hecho de ser un innovador que se posiciona dentro del mercado .

Así mismo, para Kimberly y Evanisko (2017) en su artículo científico *Innovación organizacional: la influencia de factores individuales, organizacionales y*

contextuales en la adopción hospitalaria de innovaciones tecnológicas y administrativas, ciertas innovaciones administrativas se hacen necesarias si se quiere mejorar la calidad de lo que se está realizando. Además, se sabe que la influencia de factores bien: individuales, organizacionales y contextuales son los que generan las innovaciones, al exigir un cambio que aporte más o que sea necesario para la satisfacción de los usuarios, ya sea de bienes o de servicios que puedan organización de la oferta.

Entonces, se puede decir que la gestión administrativa es el resultado del esfuerzo grupal o en conjunto de un grupo organizado con el fin de lograr metas y proyectos. Lo cual significa que, gracias al esfuerzo en conjunto, la organización y eficacia de sus integrantes se logra un fin u objetivo establecido como se puede desprender del trabajo realizado por Soto, Morillo, Calderón y Betancur (2020) sobre *El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa*.

Agregando a esto, cabe resaltar que la gestión administrativa de calidad o que la calidad total de la gestión alienta y motiva a las organizaciones a identificar las medidas que responden a la pregunta de qué procesos internos deben mejorarse, tal como nos dice Alghamdi (2018) en su artículo científico: *Gestión de la calidad total y desempeño organizacional: un posible papel de la cultura organizacional*, “La gestión de una calidad total es la filosofía integradora de toda la organización, por medio de la cual una organización puede aumentar su competitividad, mejorar los productos, servicios y procesos, disminuir los costos y mejorar el desempeño organizacional” (p. 197). Por ende, para que la gestión administrativa sea eficiente es necesario un esfuerzo en conjunto a fin llevar a la práctica las dimensiones de la variable de estudio. Aparte del esfuerzo en conjunto es de suma importancia un liderazgo idóneo o adecuado, ya que como dice Sun (2017), en su artículo *Liderazgo transformacional y procesos organizativos: influir en el desempeño público*, el líder influye en los resultados organizativos y especial si el líder posea un liderazgo transformacional.

Es así, que como las dimensiones de la gestión administrativa encontramos a la planeación, organización, dirección y control, tal como nos dice Slijvic, Skorup

y Vulkadinovic (2015), en su investigación sobre *Control de gestión en organizaciones modernas*, las mismas que se detallan a continuación:

Planeación. – De acuerdo a lo que nos quiere decir Strike (2018), en su trabajo sobre la *Planificación administrativa, instituciones de educación superior*, la administración es la acción de seleccionar la información pertinente y necesaria para el logro de los objetivos. Es decir, son los pasos a seguir para obtener algún objetivo; es la base en todo lo que se quiere emprender, ya que es a través de la realización de lo planeado se puede conseguir el objeto trazado. Entonces, la planeación dentro de la gestión administrativa es relevante y fundamental, ya que es gracias a ella que el órgano pertinente o las personas pertinentes pueden trazar sus directrices de lo que quieren emprender y a donde quieren llegar dentro de una institución. Para la planeación adecuada como nos dice Botero (2017), en su artículo: *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial*, los directivos ya sea dentro de las instituciones educativas o empresariales, tienen una función esencial para la planeación de las diversas estrategias que desarrollara de manera interna como externa y que a la vez también influye en las decisiones que se tomen para su implementación.

Aparte, con la planeación la empresa puede demostrar la capacidad de innovación que puede tener dentro de su estructura lo cual por los resultados que tenga se verá reflejado ante los ojos de los demás, por lo que resulta útil para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones y entidades, generando efectos ventajosos que convienen a las organizaciones o empresas, por ejemplo, ventajas económicas y sociales para la organización. La planeación se aplica en diversas entidades u organizaciones tanto de carácter público o privado, y en diferentes rubros. Basta mencionar que la planeación financiera dentro las empresas les permite tener un cálculo de la situación de cómo está la empresa tanto interna y externa. Aparte de otros valores como el valor económico agregado, el valor de mercado agregado que le dan plus dentro del mercado y para con sus principales competidores. La planeación en todos los sentidos es fundamental para las organizaciones, por ejemplo, la planeación financiera es la base para proyectar una

empresa u organización hacia el futuro, es la capacidad de la empresa para crear su propio valor para sí mismo y ante los ojos de los demás.

Baque, Cantos y Baque (2019), en su trabajo sobre *Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas*, nos dice que la planeación es parte de las fases del proceso administrativo, que toda organización si o si necesariamente tiene que hacer, en donde la planificación ayuda a las organizaciones a prepararse para las situaciones que puede presentarse en el futuro que muchas veces son inciertas, ya sean estas situaciones positivas o negativas, que en el caso de que fuese negativa ayudara de alguna manera a amortiguar los efectos negativos. Es por eso, que con una buena planificación se puede contrarrestar los resultados negativos que se puede presentar en el futuro, lo que también conlleva al sentimiento de seguridad no solo de dueños o accionistas sino también de los trabajadores o colaboradores de las organizaciones y también de los clientes o beneficiarios incluido de los acreedores. Además, permite orientar sus acciones y esfuerzos hacia metas realistas de un buen desempeño, para lo cual es necesario tener el conocimiento para poder aplicar a los elementos que son necesarios en la intervención del proceso de planificación. Para el autor mencionado, la planificación es “un proceso netamente gerencial para la obtención de resultados viables en cuanto a las metas y recursos que pueda tener la organización con sus oportunidades y muchas veces ciclos cambiantes por diversos factores cambiantes dentro del mercado”. (p. 632).

Organización. – En cuanto a la organización se puede definir como el acto de integrar, estructurar, establecer como una función administrativa y parte integrante del proceso administrativo por ende dirección de los recursos que se requiera para la correcta administración de las diversas entidades u organizaciones. Además, la organización es una de las fases del proceso administrativo, y para lograr una organización pertinente a la administración nos tenemos que hacer la pregunta: ¿Cómo se va a hacer? Para Ola y Zeger (2019), en su artículo *Desarrollo de la capacidad administrativa: una agenda para la investigación y la práctica*, nos dice que la clave de la dimensión organizativa es cómo se organiza el área encargada de la gestión administrativa de cualquier institución o entidad; ya sea de forma burocrática tradicional, de forma competitiva, o de forma colaborativa o

participativa con sus miembros y miembros de otras áreas y cómo opera: la medida en que la estructura y la cultura fomentan la colaboración entre actores internos y externos, un desempeño adecuado medición y gestión, y un enfoque en sus objetivos.

Dirección. – Citando al autor mencionado anteriormente; Slijvic, Skorup y Vulkadinovic (2015), se puede decir que la dirección es la acción de dirigir a un solo objetivo a todos los integrantes o componentes de la administración. La dirección en la administración está vinculada con los recursos humanos, en la que el encargado o líder tiene la facultad y obligación de guiar a todos en una sola dirección. Como dice Boselie, Van, y Veld (2019) en su artículo científico sobre *Una revisión de la gestión de recursos humanos en la investigación de la gestión pública y la administración pública*, la gestión de recursos humanos implica decisiones relacionadas con políticas y prácticas que, juntas, dan forma a la relación laboral y están diseñadas para lograr ciertos objetivos. Que se refieren a los objetivos de desempeño que se han definido. Es también, parte de las fases del proceso administrativo y la pregunta que le acompañen su artículo sobre a esta fase es ¿Hacer que se haga?

Control. - El control dentro de la función administrativa como nos da a entender Kovalchuk (2018), en su trabajo de investigación sobre la *Control interno en el sistema de decisiones de gestión administrativa*, tiene que ver con la corrección y medición del desempeño con el fin de que se cumpla el objetivo o meta trazada. Tanto la planeación como el control están estrechamente relacionados, ya que sin los planes u objetivos no se puede llegar a controlar nada. Y la pregunta que acompaña a esta fase del proceso administrativo es ¿Cómo se ha realizado?

Segunda variable: satisfacción laboral. – Según el trabajo de investigación en conjunto de Noor, Khairul, Rumainur, Nuriyatur, Adymas, Ngiu, Mufid, Purwanto, Haliah (2020), sobre *Estilo de liderazgo transformacional o transaccional: ¿Qué afecta la satisfacción laboral y el desempeño de los profesores universitarios islámicos durante la pandemia de COVID-19?* Podemos desprender que el liderazgo transformacional que hay dentro de las instituciones, entidades tiene un efecto significativo en el desempeño de sus labores, y más en la época de Covid-2019 que ha afectado al mundo entero, sintiendo sus repercusiones más en la

educación y trabajo en donde todos se han reinventado, adaptado, o modificado en sus actividades cotidianas para seguir adelante. Llegando a concluir que “El liderazgo transformacional es relevante en el desempeño de los docentes, a través de la mediación de la satisfacción laboral de los docentes (p. 583), que estos al sentir la inspiración de ánimo y aliento que le emiten sus líderes o superiores directos se siente con la motivación suficiente a producir mejor, a tener mayor resultado, a ser mejores en lo que hacen, lo cual conlleva sin duda a que las empresas u organizaciones obtengan resultados positivos, ya sea a lograr sus objetivos y a maximizar sus ganancias.

Así también, del trabajo los investigadores Marín y Placencia (2017), titulada como la *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*, podemos desprender que la satisfacción laboral es la percepción positiva y complaciente que tiene el trabajador lo cual influye en su actitud y estado de ánimo con respecto a su trabajo, la actitud en mención del trabajador puede ser positiva o negativa positiva o negativa dependiendo de cómo le hace sentir su trabajo, de la forma de trato que recibe, del ambiente donde desarrolla su labor, del salario que obtenga como contraprestación por su trabajo, entre otros. Al respecto existen diferentes teorías en las cuales se sustenta esta variable. Por ejemplo, es importante la Teoría de las necesidades de Maslow (1954), Teoría de la discrepancia (Lawler 1973) y la Teoría del ajuste en el trabajo, Dawens (1994).

La teoría de Necesidad de Maslow es analizada brevemente por Diéguez (2018) en su trabajo de *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral*, desde una perspectiva como una teoría relacionada con la estimulación o motivación y satisfacción laboral en la cual menciona que Maslow “analizó y clasificó las necesidades que cada persona requería para llegar a un estado de satisfacción” (p.24). Esta teoría es una de las teorías más reconocidas y una de más más antiguas, la cual postula que las acciones y personalidades se dan motivadas por la satisfacción de sus necesidades, en la que estas necesidades tienen jerarquías de acorde a las personas, las cuales se enumeran a continuación de acuerdo al orden de lo más necesario o importante: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidad de estima, y por último la autorrealización, lo cual

resulta una clasificación bastante entendible, aceptable y coincidente con la gran mayoría, es por eso que a pesar del transcurso de los años esta teoría sigue siendo mencionada por diversos investigadores de este tipo de tema de investigación.

Tanto la teoría de la discrepancia así también como la teoría del ajuste son mencionadas y desarrolladas brevemente en el trabajo de Boada (2019) en su trabajo de investigación sobre *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*, que a continuación se mencionan:

Teoría de la discrepancia, como se menciona en el párrafo anterior, Boada (2019) menciona y relata brevemente acerca de la teoría de discrepancia, pero esta teoría es desarrollada propiamente por Lawler en 1973. Quien consideraba que la satisfacción laboral depende de los valores laborales que puede tener cada persona en forma individual, que es subjetivo a cada trabajador que estas pueden ser obtenidas por el desempeño, esfuerzo y trabajo que le dedica cada persona, por ende, los valores de las personas y su importancia dependerá de cada individuo. Es algo subjetivo de cada uno, que se desarrolla de manera intrínca de acorde a la formación de cada uno.

Teoría del ajuste en el trabajo, propuesta por Dawens desarrollada en el año 1994. En la cual se postulan que las preferencias y habilidades específicas de las personas (trabajadores) ya sea en lo educativo o profesional son necesarios e importantes para la determinación del buen y rápido aprendizaje y el medio de trabajo adecuado e idóneo del individuo. Entonces, se puede concluir que la satisfacción laboral es la dicha; gozo, complacencia que uno siente en su lugar de trabajo y con la labor que realiza en sí.

Otro trabajo relevante de acuerdo a este punto es lo desarrollado por Pujol y Dabos (2018) sobre la *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*, quien sostuvo que la satisfacción laboral es uno de los temas favoritos por lo que es el más estudiado en el siglo XX, esencialmente es un tema de relevancia para el campo de comportamiento organizacional, por lo que resulta uno de los temas de preferencia de estudio de la psicología, la psicología laboral para ser más exacto. De su artículo también se puede desprender

que la satisfacción laboral depende mucho de cada individuo, de las carencias que puede tener el mismo y de los que dependen de él, depende de su forma de sentir y ver la vida en sí. Porque no para todos algo es bueno o bonito ya que es algo subjetivo. Pero se puede decir que la satisfacción laboral es el bienestar, alegría o gozo, el estar bien y conforme de las personas con su entorno y resultado laboral. Aparte, la satisfacción laboral o de los trabajadores influye de manera positiva en el desempeño de cualquier labor que pudiera desarrollar el trabajador, tal como nos dice Calderón (2016) en su tesis sobre el *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*.

Tipos de satisfacción laboral. – Calderón (2015), desarrolla sobre la *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una Universidad Privada de Lima*, en donde nos habla de algunos de los tipos de satisfacciones laborales, la cuales abordaremos a continuación:

Satisfacción laboral progresiva: este tipo de satisfacción laboral según Duche y Rivera (2019). En su trabajo sobre *Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas*, nos da a entender que es la que hace aumentar el nivel de aspiraciones dentro del entorno laboral y que influye en el ámbito personal de los individuos.

Satisfacción laboral estabilizada: este tipo de satisfacción laboral es la que mantiene el nivel de aspiraciones, con este tipo de satisfacción el individuo seguirá en constante lucha para el logro de sus metas y anhelos. Como nos da a entender Filandri, Pasqua y Struffolino (2020), en su artículo titulado: *¿Trabajar mal o sentirse mal trabajando? El papel de la intensidad del trabajo y la estabilidad laboral para la pobreza subjetiva*, para que una persona sienta satisfacción en el trabajo, no solo importa el tipo de contrato, sino principalmente la seguridad laboral percibida, que puede ser independiente del tipo de contrato. La duración del contrato puede ser menos importante si el trabajador percibe que no corre el riesgo de quedarse desempleado. Entonces se puede decir que la satisfacción laboral está entrelazada estrechamente con la seguridad laboral, por eso, como dice el autor mencionado, la alta inestabilidad laboral son determinantes cruciales de la pobreza en el trabajo, ya que puede afectar la pobreza subjetiva que tiene el trabajador en su hogar.

Satisfacción laboral resignada: En simples palabras, este tipo de satisfacción laboral es la que reduce el nivel de aspiraciones del individuo, ya sea por situaciones o cosas que le pasa al individuo de manera intrínseca o algo externo.

Causas de satisfacción laboral. – Acerca de las causas de la satisfacción laboral podemos decir citando a Rothausen y Henderson (2019), de su trabajo titulado *Bienestar relacionado con el trabajo basado en el significado: exploración de un trabajo significativo Conceptualización de la satisfacción laboral*, que las causas de la satisfacción laboral se amplían desde el disfrute del trabajo en forma aislada, hasta su significado e impacto contextualizado en la vida de los trabajadores.

Del trabajo desarrollado por Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) titulada *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista, podemos inferir algunas causas de la satisfacción laboral*, de esa manera enumerar muchas causas, pero dentro de las más comunes y por así decirlo los más importantes son las siguientes:

Reconocimiento: No podemos negar que el ser humano a lo largo de la historia ha demostrado la necesidad de lograr reconocimientos, por lo que muchas veces consagran parte de su vida en la busca y consecución de ello. Además, como nos dice Peña y Villón (2018), en su artículo sobre *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*, gracias al reconocimiento o elogio que puede percibir el trabajador ya sea por sus compañeros o su empleador e incluso por su propia familia, influirá de manera positiva en el rendimiento de su trabajo, ya que el reconocimiento es lo que motiva el talento humano dentro de las empresas que tiene mayor impacto en el desempeño laboral. Por lo alegado podemos decir que la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en contraposición podemos alegar que lo que causa o genera la insatisfacción es la desvalorización del trabajo.

Buen Ambiente: El ambiente donde las personas desarrollan su trabajo son los efectos directos que influyen en la productividad del trabajo. Por lo que se puede alegar que las condiciones laborales son influyentes en la satisfacción laboral.

Competencia de la Dirección: La competencia de la dirección de los jefes o líderes designados en un determinado trabajo es fundamental para que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo, ya que la manera de la dirección, que debe de ser competente, idóneo o efectivo influirá para que los trabajadores se sientan bien, identificados, motivados, entre otros por su trabajo. Además, esto es lo que influirá en que ellos se sientan orgullosos o insatisfechos de pertenecer al grupo de trabajo y en la consecución de sus labores.

Seguridad en el Empleo: Si un trabajador se siente seguro no solo con los beneficios laborales y el tipo de contrato que le ofrece su empleador sino también por la seguridad y salud ocupacional y medio ambiente (SSOMA) que hay en su centro de labor, el trabajador se encontrara satisfecho, lo cual generara a que nazca sentimientos de afectuosos de forma positiva de parte del trabajo y su trabajo y sentimiento de logros de los objetivos que tiene la empresa en sí.

Las dimensiones de la segunda variable son: el reto del trabajo, sistema de recompensas, condiciones favorables y apoyo entre colegas.

Reto del trabajo. – Arias, Montiel y Osorio (2019), en su trabajo de investigación titulada: *Estrategia de intervención para un ambiente laboral saludable*, menciona que una de las estrategias para desarrollar un ambiente laboral saludable es crear un amor que se desarrolle de manera intrínca de la labor que desempeña cada trabajador, fomentar las oportunidades de aprendizaje y de desarrollarse como profesional dentro de su centro de labor. Esto hará que los empleados puedan percibir el éxito y se planteen nuevos retos para superarse, de las cuales serán beneficiados no solo el trabajador sino también el empleador. Todo lo mencionado da lugar de alguna manera a que los empleados se planteen nuevos retos y/o metas, ya sea de manera individual o en forma en conjunto trabajado en equipo en cuanto a las metas en común o general que se persigue en un centro de labor.

Sistema de recompensa. – Arrué (2018), en su tesis de *Motivación para el desarrollo laboral de servidores administrativos de la oficina de estudios de la universidad nacional agraria la Molina*, dice que las recompensas que ofrece las empresas dentro de estructura interna como política una subjetiva está vinculado

con la equidad, es decir, si uno trabaja y obtiene los resultados esperados por su empleador este será recompensado no solo con un sueldo preestablecido, sino también con otras bonificaciones, lo cual genera que el empleado se esmere en realizar mejor y eficientemente su trabajo, incluyendo a veces, que se genere un ambiente de competencia entre los empleados. Es así que, la equidad es básicamente cuando se da a cada uno lo que merece, que en el presente punto será que se da a cada trabajador lo que le corresponde de acuerdo a sus esfuerzos y sus producciones en el trabajo, de aporte que genera para el crecimiento y avance de la empresa, lo cual debe de ser entendido o interpretado por todos de manera positiva, ya que resulta una estrategia justa la recompensa o incentivos que da el empleador a sus trabajadores o colaboradores. El sistema de recompensas para los empleados o trabajadores son los beneficios que le dan en su centro de labores por su desempeño, es la recompensa por su esfuerzo, lo que hace que estos se refuercen y alienten de dar lo mejor de cada uno con un desempeño constante para el logro de objetivos personales y grupales como parte de la empresa.

Condiciones favorables. - Cacia, Carvajal, y Hernandez, (2017). En su artículo científico sobre *Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta* define sobre las condiciones favorables o desfavorables que puede haber en el ambiente laboral del trabajador son uno de los aspectos que más preocupa al trabajador, ya que tiene que ver con su seguridad a la salud que definirá si este desarrolle su labor con un óptimo desempeño. Los empleados le dan mucha importancia al ambiente y las condiciones donde trabajan, ya que así, ellos se sienten cómodos y seguros.

Apoyo entre colegas. - Tanto la confraternidad y compañerismo entre colegas y la colaboración constante, mutua y con una adecuada comunicación entre todos los integrantes del grupo de trabajadores, así mismo, teniéndose respeto mutuo por cada uno influirá de forma positiva en el desempeño laboral como también en la satisfacción laboral. La confraternidad implica tener una buena relación entre compañeros, en donde los integrantes del grupo de trabajo tienen la capacidad de apoyarse mutuamente sin discrepancias o diferencias y si hubiese un litigio entre ellos se solucione de forma pacífica usando el dialogo, es así que el ambiente laboral será positivo y conveniente todos. Como nos dice Vargas y Flores

(2018), en su artículo titulado: *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*, el desempeño laboral está ligada con la actitud amable y atenta que permite realizar y alcanzar en los trabajadores un adecuado resultado en su trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica y nivel correlacional. Este tipo de investigaciones pretenden hallar la relación entre dos variables de estudio, que en el presente caso sería la gestión administrativa y satisfacción laboral. Para ello se han utilizado herramientas estadísticas a través de las cuales se pudieron determinar la existencia de correlación entre las variables indicadas.

Según Curtis, Comiskey y Dempsey (2016) los hallazgos de la investigación correlacional se pueden utilizar para determinar la prevalencia y las relaciones entre las variables, y para pronosticar eventos a partir de los datos y el conocimiento actuales. A pesar de sus múltiples usos, se requiere prudencia a la hora de utilizar la metodología y analizar los datos.

Diseño de investigación

En esta investigación se ha aplicado el diseño no experimental, de corte transversal. Para Suárez, Sáenz y Mero (2016), los diseños de investigación son definidos como la estrategia o plan general que se tiene de la investigación para llegar a descubrir o encontrar de la forma más clara y entendible a las preguntas planteadas en la investigación., el diseño es la guía central que rige toda investigación social.

La investigación no experimental se caracteriza por qué no se manipula la variable principal que vendría a ser la variable independiente.

Según Reio (2016) “La investigación no experimental, definida como cualquier tipo de investigación cuantitativa o cualitativa que no sea un experimento, es el tipo predominante de diseño de investigación utilizado en las ciencias sociales” (p. 40).

Un estudio transversal se caracteriza por ser una investigación observacional, que se dedica a analizar los datos que tiene cada variable de la investigación dentro de la población de estudio o como un subconjunto predefinido.

Este tipo de estudio también es conocido como análisis transversal, estudio transversal o estudio de prevalencia. Aunque la investigación transversal no implica la realización de experimentos, los investigadores a menudo la utilizan para comprender los resultados en las ciencias físicas y sociales y en muchas industrias comerciales.

3.2. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Esfuerzo en conjunto de un grupo organizado para el logro de metas y proyectos. Gracias a ello se logra un fin u objetivo establecido como se puede desprender del trabajo realizado por Soto, Morillo, Calderón y Betancur (2020)	La obtención de la información en relación a las variables de estudio se realizará a través del método de la encuesta en base a cuestionarios debidamente elaborados y aplicados a los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, información que será procesada a través del SPSS versión 22 para su posterior análisis.	Planeación	Plan Estratégico Institucional	Medición Ordinal. Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica.
				Plan Operativo Institucional	
				Conocimiento de los instrumentos de gestión	
				Realización de acciones concretas para cumplir las actividades	
			Organización	Estructura orgánica de la UGEL	
				Mecanismos de especialización	
				Sistema de comunicación entre las áreas	
				Responsabilidad en la distribución de recursos	
			Dirección	Liderazgo de sus autoridades	
				Supervisión permanente	
				Acciones de motivación	
				Trabajo en equipo	
			Control	Evaluación de desempeño	
Cumplimiento de metas					
Control de los sistemas de la entidad					
Capacitación permanente					
SATISFACCIÓN LABORAL	Pujol y Dabos (2018) “la satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, principalmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral” (p.11). La satisfacción laboral depende mucho de cada persona, depende de las necesidades que pueda tener y de su forma de sentir y ver la vida en sí.	La obtención de la información en relación a las variables de estudio se realizará a través del método de la encuesta en base a cuestionarios debidamente elaborados y aplicados a los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, información que será procesada a través del SPSS versión 22 para su posterior análisis.	Reto de trabajo	Ganas de superación	Medición Ordinal. Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica.
				Satisfacción del trabajo	
				El puesto brinda oportunidades	
				Realización de actividades que agradan	
			Sistema de recompensa	Aumento salarial justo	
				Reconocimiento por el desempeño	
				Oferta de puesto de forma permanente	
				Participación en las decisiones	
			Condiciones favorables	Cumplimiento de las normativas laborales	
				Bienes y materiales para hacer el trabajo	
				Identificación con el trabajo	
				Infraestructura adecuada	
			Apoyo entre colegas	Supervisión permanente	
Ayuda oportuna por parte de los compañeros					
Buenas relaciones laborales					
Oportunidades de desarrollo profesional					

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población de estudio está conformada por 68 trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, quienes forman la totalidad de colaboradores de la institución referida. Según Hu (2014) la población de estudio es un subconjunto de la población objetivo de la que se selecciona realmente la muestra. Es más amplio que el marco de muestra de conceptos. Puede ser apropiado decir que el marco muestral es una forma operacionalizada de población de estudio.

Muestra:

La muestra en esta investigación es de tipo censal toda vez que se ha considerado la totalidad de las personas que conforman la población. En ese sentido, participaron 68 personas en la aplicación de la encuesta.

Según Oseda (2008), “la muestra resulta ser una muestra pequeña de la población o un subconjunto de esta, pero a pesar de ello posee las características de aquella” (p.21). También López (1998) afirma que “la muestra que se saca de los censos son las que representan el total de la población” (p. 123).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta. Esta según López y Fachelli (2015), es un mecanismo muy común usado por los investigadores para recabar información de manera organizada y de manera sistemática, sobre las variables de estudios, debidamente dimensionadas en relación a los problemas y objetivos de estudio.

Según Carrasco (2018), es una técnica de carácter social toda vez que permite recolectar la información necesaria de gran utilidad, sencillez y, sobre todo, con objetividad.

Instrumentos:

En esta investigación se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación. El mismo fue elaborado de manera sistemática en relación directa con las variables, dimensiones e indicadores. Según López y Fachelli (2015) este instrumento se consta de la formulación de preguntas de tipo cerrada delimitando el campo de estudio y conocimiento para alcanzar los objetivos de la investigación.

En este sentido, en el presente estudio, se obtuvo un nivel de confiabilidad alfa de Cronbach para gestión administrativa de 0.991, el cual se le considera altamente confiable; mientras que, para satisfacción laboral el coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de 0.978, también considerado altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos se usó los cuestionarios a través de la encuesta, dirigido a los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca a fin de obtener información y datos requeridos para su procesamiento.

Dicha acción se realizó de la siguiente manera:

- ✓ Preparación de las encuestas.
- ✓ Se estableció la finalidad del instrumento.
- ✓ Se procedió a remitir el cuestionario de los trabajadores a través de Google forms.
- ✓ Una vez obtenida las respuestas se hizo la elaboración de la base de datos en un cuadro Excel.

Terminado el trabajo de campo y, habiendo adquirido la información que se necesitaba o quería, se procedió a realizar la tabulación en la computadora según los códigos numéricos asignados para cada ítem. Posteriormente se hizo la elaboración de los cuadros estadísticos para su análisis y descripción correspondiente. Para ello se utilizó el SPSS 22.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales).

Con la información obtenida se construyó la matriz de datos para su procesamiento posterior a través de la estadística descriptiva.

- ✓ Medidas de tendencia central.
- ✓ Medidas de dispersión.
- ✓ Tablas de frecuencia.
- ✓ Diagrama de barras.

Después de procesada los datos se procedieron a interpretar y analizar para las respectivas discusiones de los resultados, para posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación se aplicó dos tipos de métodos: el inductivo y el estadístico. A través del método inductivo se determinó que a partir de hechos particulares se llegó a comprender situaciones de carácter general. Según Gallegos (2016) este tipo de método “consiste en la utilización de datos para llegar a obtener las conclusiones que parten o dan inicio de los hechos particulares que son aceptados como válidos dentro de una investigación, para posteriormente llegar a las conclusiones que tendrán el carácter de aplicación en general” (p.113).

Además, se aplicó el método estadístico descriptivo porque a través del mismo se hizo el procesamiento de la información recabada a través de la encuesta, para posteriormente realizar el análisis correspondiente. Los métodos estadísticos son fórmulas, modelos y técnicas matemáticas que son utilizados en el análisis estadístico de datos de investigación que no están procesados. La aplicación de los métodos estadísticos son los que extraen la información de los datos de la investigación, por consiguiente, es la que proporciona diferentes formas de evaluar la firmeza y solidez de los resultados de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación ha sido realizada en estricto cumplimiento de las reglas de buen comportamiento en la elaboración de los trabajos científicos. Teniendo como base la ética en sentido de acción en valores, se mantuvo el respecto a la propiedad

intelectual, honestidad y transparencia al momento de consignar información en el cuerpo del trabajo. En ese orden, también se pretende que esta investigación sea un referente para las futuras investigaciones.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Gestión administrativa

Tabla 1

Distribución de frecuencias según nivel de gestión administrativa y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

Gestión Administrativa	Bajo	Niveles Medio	Alto	Total
Frecuencia	4	10	54	68
Porcentaje	5.9	14.7	79.4	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	20.6	100.0	
Dimensiones				
Planeación				
Frecuencia	5	9	54	68
Porcentaje	7.4	13.2	79.4	100.0
Porcentaje acumulado	7.4	20.6	100.0	
Organización				
Frecuencia	4	15	49	68
Porcentaje	5.9	22.0	72.1	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	27.9	100.0	
Dirección				
Frecuencia	4	10	54	68
Porcentaje	5.9	14.7	79.4	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	20.6	100.0	
Control				
Frecuencia	4	11	53	68
Porcentaje	5.9	16.2	77.9	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	22.1	100.0	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 1. Gráfico de barras porcentual según nivel de gestión administrativa y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.



Interpretación:

En la tabla y figura adjunta se observa que el nivel percibido por los trabajadores con respecto a la gestión administrativa se halla en el nivel alto con un 79.4%; mientras, otro grupo se situó en el nivel medio con un 14.7%; en cambio, en el nivel bajo, se encontró otro de encuestados que representaron un 5.9%. En resumen, sólo un 20.6% de los trabajadores estimaron sus opiniones entre el nivel bajo y medio.

Asimismo, en lo que compete a la planeación se encontró que un 79.4% de los encuestados manifestaron una inclinación por el nivel alto, en tanto un 13.2% se ubicó en el nivel medio y, otro 7.4% se situaron en el nivel bajo. Por tanto, un 20.6% de los encuestados consideraron que sus opiniones se hallan entre el nivel bajo y medio.

Igualmente, en la función de organización se detectó a un 72.1% de los encuestados que afirmaron inclinarse por el nivel alto; en tanto otro grupo representado por un 22% se ubicaron en el nivel medio; mientras otro grupo complementario que estuvo conformado por un 5.9% de los encuestados revelaron que se hallaban en el nivel bajo. En suma, un 27.9% coincidieron en señalar que sus opiniones estaban entre el nivel bajo y medio.

De otra parte, en lo que compete a la dirección se encontró que un 79.4% de los encuestados se concentraron en el nivel alto, mientras un 14.7% se situó en el nivel medio y, otro 5.9% se ubicaron en el nivel bajo. Por tanto, un 20.6% de los encuestados consideraron que sus opiniones se hallan entre el nivel bajo y medio.

Por último, en la función de control se descubrió a un 77.9% de los encuestados que afirmaron inclinarse por el nivel alto; en tanto otro grupo personificado por un 16.2% se ubicaron en el nivel medio; mientras otro grupo adicional que estuvo conformado por un 5.9% de los encuestados indicaron que se hallaban en el nivel bajo. En suma, un 22.1% coincidieron en señalar que sus opiniones estaban entre el nivel bajo y medio.

En resumen, la frecuencia predominante es en el nivel alto, correspondiendo el 79.4% que corresponde a la planeación y dirección, mientras que un 72.1% correspondió a organización y un 77.9% para control. Por lo tanto, la gestión administrativa está en el nivel alto y fue de 79.4%. Este resultado indica que los trabajadores de la UGEL 16 tienen una percepción alta con respecto a la gestión administrativa, la misma que se expresa en una mirada positiva acerca de la planeación, organización, dirección y control evidenciada por los directivos de la UGEL 16 en el 2020.

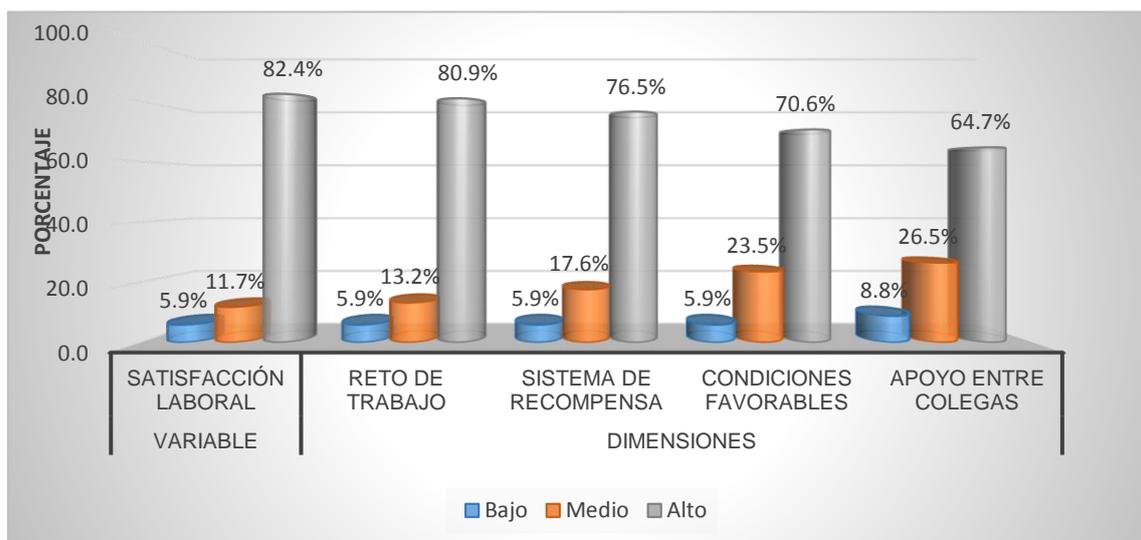
Tabla 2

Distribución de frecuencias según nivel de satisfacción laboral y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

Satisfacción Laboral	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Frecuencia	4	8	56	68
Porcentaje	5.9	11.7	82.4	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	17.6	100.0	
Dimensiones				
Reto de Trabajo				
Frecuencia	4	9	55	68
Porcentaje	5.9	13.2	80.9	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	19.1	100.0	
Sistema de Recompensa				
Frecuencia	4	12	52	68
Porcentaje	5.9	17.6	76.5	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	23.5	100.0	
Condiciones Favorables				
Frecuencia	4	16	48	68
Porcentaje	5.9	23.5	70.6	100.0
Porcentaje acumulado	5.9	29.4	100.0	
Apoyo entre Colegas				
Frecuencia	6	18	44	68
Porcentaje	8.8	26.5	64.7	100.0
Porcentaje acumulado	8.8	35.3	100.0	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 2. Gráfico de barras porcentual según nivel de satisfacción laboral y dimensiones de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.



Interpretación:

En la tabla y figura adjunta se observa que el nivel percibido por los trabajadores en relación a la satisfacción laboral se situó en el nivel alto con un 82.4%; mientras, otro grupo se situó en el nivel medio con un 11.7%; sin embargo, en el nivel bajo, se encontró otro de encuestados que representaron un 5.9%. En resumen, sólo un 17.6% de los trabajadores estimaron sus opiniones entre el nivel bajo y medio.

Asimismo, en lo que se refiere a reto de trabajo se encontró que un 80.9% de los encuestados se inclinaron por el nivel alto, en tanto un 13.2% se ubicó en el nivel medio y, otro 5.9% se situaron en el nivel bajo. Por tanto, un 19.1% de los encuestados estimaron que sus opiniones se hallan entre el nivel bajo y medio.

Igualmente, con respecto al sistema de recompensa se descubrió un 76.5% de los encuestados que se inclinaron por el nivel alto; en tanto otro grupo representado por un 17.6% se posesionaron en el nivel medio; por último, otro grupo complementario que estuvo conformado por un 5.9% de los encuestados indicaron el nivel bajo. En suma, un 23.5% coincidieron en señalar que sus opiniones estaban entre el nivel bajo y medio.

De otro lado, en referencia a las condiciones favorables se encontró que un 70.6% de los encuestados se concentraron en el nivel alto, sin embargo, un 23.5% se

situaron en el nivel medio y, otro 5.9% coincidieron en el nivel bajo. Por tanto, un 29.4% de los encuestados consideraron que sus opiniones se hallan entre el nivel bajo y medio.

Finalmente, en la función de control se encontró a un 64.7% de los encuestados inclinarse por el nivel alto; en tanto otro grupo personificado por un 26.5% se ubicaron en el nivel medio; mientras un grupo adicional estuvo representado por un 5.9% de los encuestados se situaron en el nivel bajo. En suma, un 35.3% coincidieron en señalar que sus opiniones estaban entre el nivel bajo y medio.

En suma, la frecuencia predominante es en el nivel alto, correspondiendo el 80.9% que corresponde reto del trabajo, mientras que un 76.5% correspondió a sistema de recompensa y un 70.6% para condiciones favorables y, para apoyo entre colegas el resultado fue de 64.7%. Por lo tanto, la satisfacción laboral está en el nivel alto y fue de 82.4%. Este resultado indica que los trabajadores de la UGEL 16 también tienen una percepción alta en relación a satisfacción laboral, la misma que se expresa en reto del trabajo, sistema de recompensa, condiciones favorables y apoyo entre colegas, que se evidencia en las condiciones de trabajo percibido por los trabajadores de la UGEL 16 en el 2020.

Tablas cruzadas de gestión administrativa y satisfacción laboral

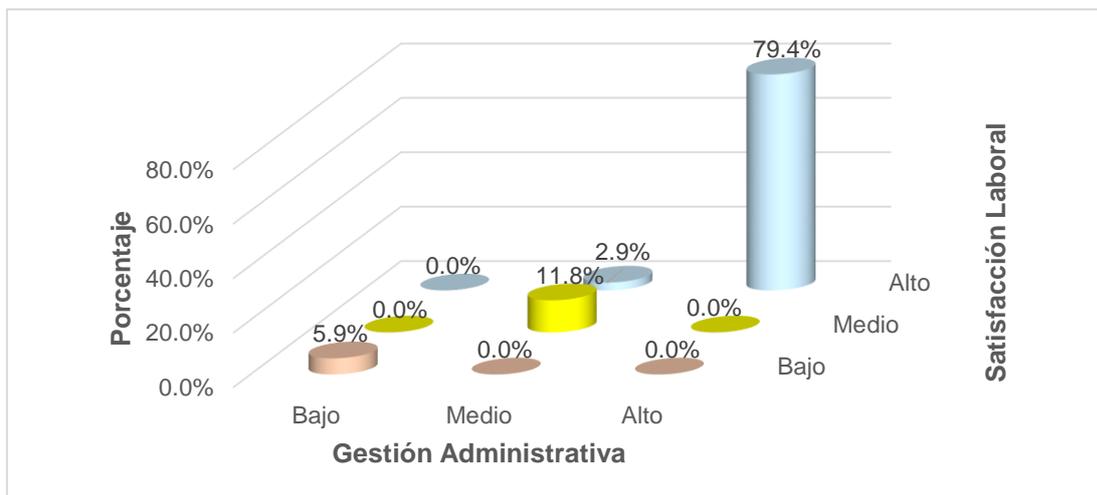
Tabla 3

Distribución de frecuencias según nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

			Satisfacción Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%
	Medio	Recuento	0	8	2	10
		% del total	0.0%	11.8%	2.9%	14.7%
	Alto	Recuento	0	0	54	54
		% del total	0.0%	0.0%	79.4%	79.4%
	Total	Recuento	4	8	56	68
		% del total	5.9%	11.8%	82.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Gráfico de barras porcentual según nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.



Interpretación:

De la tabla y figura adjunta se aprecia que en el nivel alto (79.4%) se da una asociación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, del mismo modo se considera la existencia de una relación tanto en el nivel medio (11.8%) como en el nivel bajo (5.9%). Asimismo, se encontró una covariación entre el nivel medio con el nivel alto (2.9%). Por tanto, los resultados hallados corroboran la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Tablas cruzadas de planeación y satisfacción laboral

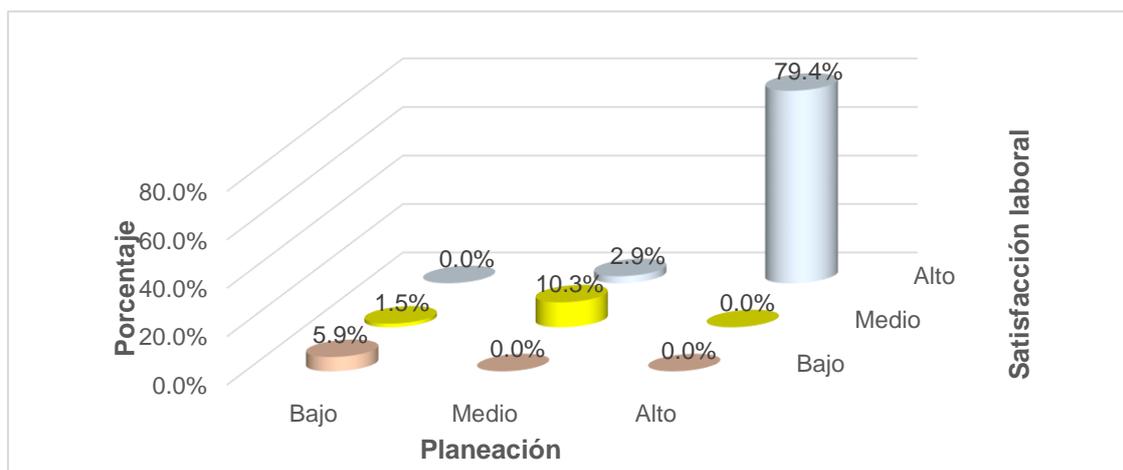
Tabla 4

Distribución de frecuencias según nivel de planeación y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Planeación	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	5.9%	1.5%	0.0%	7.4%
	Medio	Recuento	0	7	2	9
		% del total	0.0%	10.3%	2.9%	13.2%
	Alto	Recuento	0	0	54	54
		% del total	0.0%	0.0%	79.4%	79.4%
	Total	Recuento	4	8	56	68
		% del total	5.9%	11.8%	82.4%	100.0%

Elaboración propia.

Figura 4. Gráfico de barras según nivel de planeación y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020.



Interpretación:

De la tabla y figura adjunta se aprecia que en el nivel alto (79.4%) se da una asociación entre la planeación y la satisfacción laboral, asimismo, se consideró la existencia de una relación tanto en el nivel medio (10.3%) como en el nivel bajo (5.9%). Del mismo modo, se encontró una covariación entre el nivel medio con el nivel alto (2.9%), así como en el nivel bajo y medio (1.5%). Por tanto, los resultados

hallados evidencian la existencia de una relación entre la planeación y la satisfacción laboral.

Tablas cruzadas de organización y satisfacción laboral

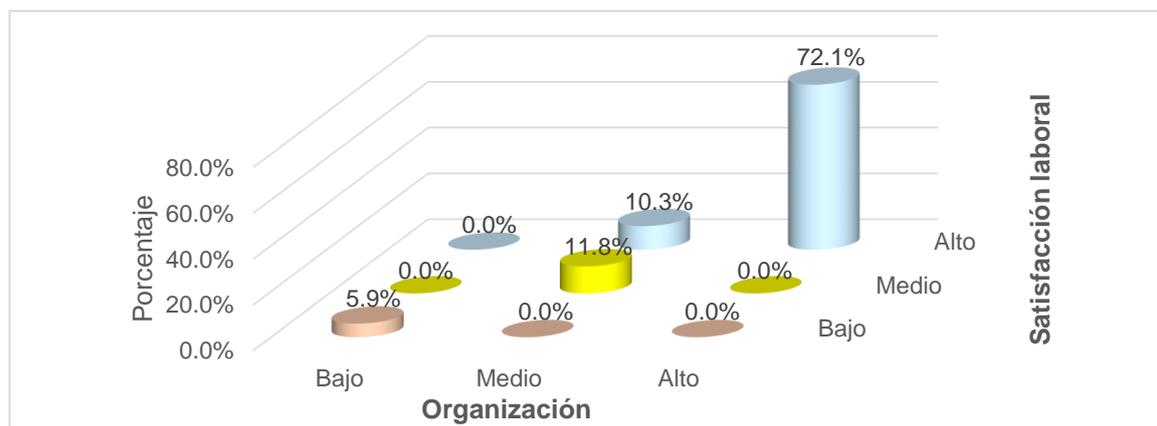
Tabla 5

Distribución de frecuencias según nivel de organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Organización	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%
	Medio	Recuento	0	8	7	15
		% del total	0,0%	11,8%	10,3%	22,1%
	Alto	Recuento	0	0	49	49
		% del total	0,0%	0,0%	72,1%	72,1%
Total	Recuento	4	8	56	68	
	% del total	5,9%	11,8%	82,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Gráfico de barras según nivel de organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020.



Interpretación:

De la tabla y figura adjunta se aprecia en el nivel alto (72.1%) se da una asociación entre la organización y la satisfacción laboral, asimismo, se consideró la existencia de una relación tanto en el nivel medio (11.8%) como en el nivel bajo (5.9%). Del mismo modo, se encontró una covariación entre el nivel medio con el nivel alto

(10.3%). Por tanto, los resultados hallados evidencian la existencia de una relación entre la organización y la satisfacción laboral.

Tablas cruzadas de dirección y satisfacción laboral

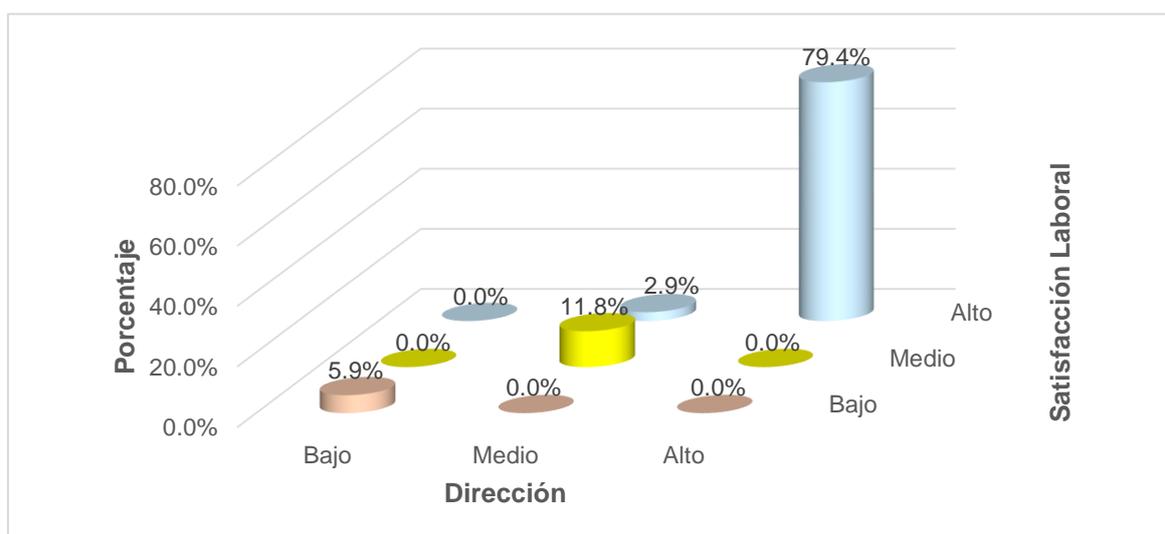
Tabla 6

Distribución de frecuencias según nivel de dirección y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dirección	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%
	Medio	Recuento	0	8	2	10
		% del total	0,0%	11,8%	2,9%	14,7%
	Alto	Recuento	0	0	54	54
		% del total	0,0%	0,0%	79,4%	79,4%
Total	Recuento	4	8	56	68	
	% del total	5,9%	11,8%	82,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Gráfico de barras según nivel de dirección y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020.



Interpretación:

De la tabla y figura adjunta se aprecia en el nivel alto (79.4%) se da una asociación entre la dirección y la satisfacción laboral, asimismo, se consideró la existencia de una relación tanto en el nivel medio (11.8%) como en el nivel bajo (5.9%). Del

mismo modo, se encontró una covariación entre el nivel medio con el nivel alto (2.9%). Por tanto, los resultados hallados evidencian la existencia de una relación entre la dirección y la satisfacción laboral.

Tablas cruzadas de control y satisfacción laboral

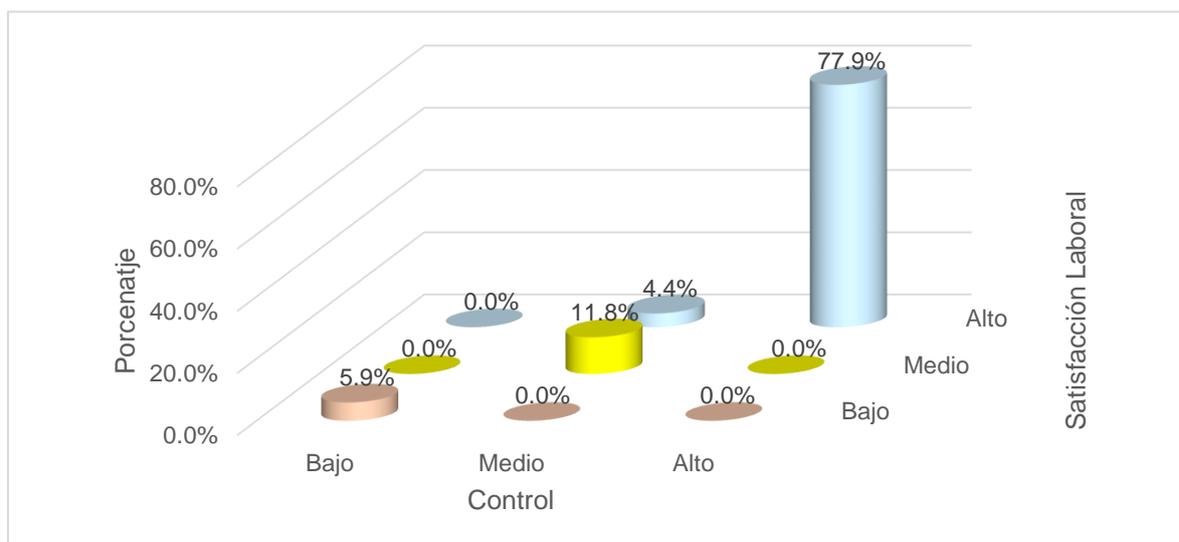
Tabla 7

Distribución de frecuencias según nivel de control y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Control	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%
	Medio	Recuento	0	8	3	11
		% del total	0,0%	11,8%	4,4%	16,2%
	Alto	Recuento	0	0	53	53
		% del total	0,0%	0,0%	77,9%	77,9%
Total	Recuento	4	8	56	68	
	% del total	5,9%	11,8%	82,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Gráfico de barras según nivel de control y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, 2020.



Interpretación:

De la tabla y figura adjunta se observa en el nivel alto (77.9%) se da una asociación entre el control y la satisfacción laboral, asimismo, se consideró la existencia de

una relación tanto en el nivel medio (11.8%) como en el nivel bajo (5.9%). Del mismo modo, se encontró una covariación entre el nivel medio con el nivel alto (4.4%). Por tanto, los resultados hallados expresan la existencia de una relación entre el control y la satisfacción laboral.

4.1.2 Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de gestión administrativa y satisfacción laboral

	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.475	68	0.000
Planeación	0.475	68	0.000
Organización	0.438	68	0.000
Dirección	0.475	68	0.000
Control	0.468	68	0.000
Satisfacción Laboral	0.489	68	0.000
Reto de Trabajo	0.482	68	0.000
Sistema de Recompensa	0.460	68	0.000
Condiciones Favorables	0.430	68	0.000
Apoyo entre Colegas	0.397	68	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad parte del supuesto que los datos provienen de una distribución normal, cuando el valor $p > 0.05$; en caso contrario, es decir si $p < 0.05$, se advertirá que los datos provienen de una distribución no paramétrica. Además, se ha considerado pertinente aplicar la prueba de Kolmogórov-Smirnov, porque la muestra es superior a 50 ($n > 50$).

En la tabla se aprecia que gestión administrativa tuvo como estadístico (K-S = 0.475, $p = .000 < .05$), de modo que se rechaza la prueba de normalidad y se asume que los datos son no paramétricos; del mismo modo, se obtuvieron para las dimensiones: planeación (K-S = 0.475, $p = .000 < .05$), organización (K-S= 0.438, $p = .000 < .05$), dirección (K-S = 0.475, $p = .000 < .05$) y control (K-S = 0.468, $p = .000 < .05$) revelaron a través de sus valores p , el rechazo de la hipótesis de normalidad. Del mismo modo, satisfacción laboral tuvo como estadístico (K-S = 0.489, $p = .000 < .05$), resultado que permite rechazar la hipótesis de normalidad al hallarse un valor $p = .000$; igualmente, las dimensiones: reto de trabajo (K-S = 0.482, $p = .000 <$

.05); sistema de recompensa ($K-S = 0.460$, $p = 0.000 < .05$), condiciones favorables ($K-S = 0.430$, $p = .000 < .05$ y apoyo entre colegas ($K-S = 0.397$, $p = .000 < .05$), evidenciaron un valor $p = .000 < .05$, por lo que se también se rechaza la hipótesis de normalidad.

Por tanto, es preciso recurrir a una prueba estadística de índole no paramétrico, razón por el cual se adoptó la prueba de contraste de hipótesis Rho de Spearman.

4.1.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2021.

H_1 : Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2021.

Nivel de confianza: 95%

Nivel crítico: $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Si $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

		Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	68
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.921**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se observa en la tabla 8, el resultado arrojado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.921** por lo que se determina que existe una correlación positiva y de magnitud fuerte, además la muestra resultó altamente significativa al nivel de 0.01, el cual quiere decir que a un 99,99% (0,99) de nivel de confianza, se demuestra bajo la curva normal a dos colas (bilateral) la existencia de relación directa entre gestión administrativa y satisfacción laboral. Esto quiere decir que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el valor $p = 0.05$.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_i). Es decir, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

Hipótesis específicas

H_0 : Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_{i1} : Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_0 : Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_{i2} : Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_0 : Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_{i3} : Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_0 : Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

H_{i4} : Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	,922**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
	Organización	Coeficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
	Dirección	Coeficiente de correlación	,921**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
	Control	Coeficiente de correlación	,887**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos indican que existe relación entre la planeación y satisfacción laboral (Rho = ,922, $p = .001$). De la misma forma, organización y satisfacción laboral (Rho = .780, $p = .001$), dirección y satisfacción laboral (Rho = 0.921, $p = .001$); en esa misma línea, control y satisfacción laboral (Rho = .887, $p = .001$); de manera que, los índices indican dirección positiva y una magnitud fuerte para cada una de las correlaciones halladas, además de altamente significativas al tener valor sig.(bilateral) menor a ,05. Por tanto, para cada una de las hipótesis se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las hipótesis alternas, respectivamente.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio consistió en determinar la manera en que la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral; asimismo, la relación de las dimensiones de la gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control, nuevamente, con la satisfacción laboral.

En relación a la hipótesis general, de acuerdo con los datos estadísticos obtenidos en el presente estudio, se obtuvo un nivel alto de gestión administrativa, siendo este del 79.4% y predominante. De otra parte, en lo que compete al nivel de satisfacción laboral el resultado fue de 82.4%, siendo también predominante en las percepciones de los trabajadores encuestados. Estos resultados univariados al ser asociados en tablas cruzadas, arrojaron valores que indican una asociación entre sus diversos niveles, es decir, bajo (5.9%), medio (11.8%) y alto (79.4%). Luego, esta asociación se vio confirmada en el resultado obtenido en la hipótesis general, comprobándose la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral al obtenerse un coeficiente de correlación ($Rho = .921$, $p = .000 < .05$), es decir, un coeficiente de dirección positiva y magnitud fuerte o alta; donde la planeación, la dirección y el control se constituyen en las columnas vertebrales de la gestión administrativa; aunque, subyace una debilidad en el ámbito de la organización. De esta manera este resultado coincide con el estudio de Palomares (2017) cuya investigación estuvo basada en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, encontrando una relación entre las variables de estudio ($Rho = .843$, $p = .000 < .05$), de manera que este hallazgo confirma la existencia de una relación positiva y alta. Del mismo modo, Huamaní y Ascuña (2019), demostraron con su hallazgo mediante el coeficiente de correlación de Pearson ($r = .831$, $p = .000 < .05$) la existencia de una correlación directa y alta. Así también Schaefer y Salazar (2018), cuyo estudio se enfocó en la Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima, encontró una relación moderada ($Rho = .488$, $p = .000 < .05$) entre ambas variables, haciendo hincapié los investigadores en relación a la satisfacción laboral, a aspectos relevantes como las condiciones físicas y/o materiales en el que se desenvuelven los trabajadores administrativos, beneficios laborales asignados, pero sobre todo las políticas administrativas, las relaciones sociales que se dan al

interior de la organización, las oportunidades de desarrollo personal, desempeño de tareas y, sobre todo, relación con la autoridad. En esta misma línea, el hallazgo se validó con el aporte de Saavedra y Delgado (2020) quienes ponen de relieve como condición sine qua non, el diseño e implementación de estrategias adecuadas para direccionar la organización y lograr los objetivos planteados. Por tanto, a partir de lo expuesto, permite colegir que, a mejor gestión administrativa, mejor es también la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL.

Con respecto a la hipótesis específica 1, en este estudio, en concordancia con los datos estadísticos obtenidos, se determinó un nivel alto de planeación, siendo del 79.4% y predominante. De otra parte, en lo que se refiere al nivel de satisfacción laboral representó el 82.4%, siendo también predominante en las percepciones de los trabajadores encuestados. Estos resultados univariados al ser asociados en tablas cruzadas, arrojaron valores que indican una asociación entre sus diversos niveles, es decir, bajo (5.9%), medio (10.3%) y alto (79.4%). De manera que, esta asociación se vio posteriormente confirmada con el resultado obtenido en la hipótesis específica 1, comprobándose la relación entre la planeación de la gestión administrativa y satisfacción laboral al obtenerse un coeficiente de correlación ($Rho = .922, p = .000 < .05$), es decir, un coeficiente de dirección positiva y magnitud fuerte o alta; donde el conocimiento de los instrumentos de gestión, seguido del plan operativo y la realización de acciones concretas para cumplir las actividades se tornan en aspectos centrales de la planeación, sin embargo, subyace una debilidad en el plan estratégico institucional. Esto implica que es preciso enfatizar en la función técnica, la misma que se expresa en la formulación y socialización del plan estratégico institucional, el plan operativo institucional, como dos pilares fundamentales que permiten establecer objetivos claros, cuyo conocimiento de estos instrumentos permiten llevar a cabo las acciones concretas que se requieren para cumplir con las actividades en el marco de la política educativa establecida por el Ministerio de Educación. De este modo, este hallazgo coincide con el estudio de Palomares (2017) quien encontró una relación entre las variables de estudio ($Rho = .632, p = .000 < .05$), de manera que este hallazgo confirma la existencia de una relación positiva y moderada. Por tanto, a partir de lo expuesto, permite colegir que, a mejor planeación, mejor resulta la satisfacción laboral en los trabajadores de

la UGEL. Este hallazgo se ve reforzado con el argumento de Montes de Oca y Pulla (2019) quienes afirman que una correcta y adecuada diagramación, el análisis externo e interno, misión y visión, estrategias y objetivos organizaciones logran un resultado óptimo entre la gestión administrativa y la productividad.

Con respecto a la hipótesis específica 2, en relación con los datos estadísticos obtenidos, se determinó un nivel alto de organización, siendo del 72.1% y predominante. Igualmente, en con respecto al nivel de satisfacción laboral este fue del 82.4%, siendo también predominante en las percepciones de los trabajadores encuestados. Estos resultados univariados al ser asociados en tablas cruzadas, arrojaron valores que indican una asociación entre sus diversos niveles, es decir, bajo (5.9%), medio (11.8%) y alto (72.1%). De manera que, está asociación se vio posteriormente confirmada con el resultado obtenido en la hipótesis específica 2, comprobándose la relación entre organización de gestión administrativa y satisfacción laboral al obtenerse un coeficiente de correlación ($Rho = .780$, $p = .000 < .05$), es decir, un coeficiente de dirección positiva y magnitud fuerte o alta; donde la responsabilidad en la distribución de recursos juega un papel muy importante, seguido de la articulación de un sistema entre las diversas áreas que operan en la UGEL y, complementado con un conocimiento de la estructura de la UGEL; sin embargo, se detectó una debilidad en los mecanismos de especialización. De este modo, este hallazgo coincide con el estudio de Palomares (2017) quien encontró una relación entre las variables de estudio ($Rho = .870$, $p = .000 < .05$), de manera que este hallazgo confirma la existencia de una relación positiva y fuerte o alta. Este hallazgo se ve reforzado con el trabajo de Montoya (2015) enfocado en el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa, encontró una relación directa entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal. El cual permite inferir que un conocimiento apropiado de la estructura de la UGEL, aunado a una correcta articulación de los mecanismos de especialización en el personal, así como el óptimo funcionamiento del sistema de comunicación entre las áreas, implica una alta responsabilidad en la distribución de los recursos para el logro de los objetivos institucionales, razón por el cual permite colegir que, a mejor organización, mejor resulta la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL.

Con respecto a la hipótesis específica 3, en relación con los datos estadísticos obtenidos, se determinó un nivel alto de dirección, siendo del 79.4% y predominante. Igualmente, con respecto al nivel de satisfacción laboral este fue del 82.4%, siendo también predominante en las percepciones de los trabajadores encuestados. Estos resultados univariados al ser asociados en tablas cruzadas, arrojaron valores que indican una asociación entre sus diversos niveles, es decir, bajo (5.9%), medio (11.8%) y alto (77.9%). De esta forma, la relación se confirmó con el resultado obtenido en la hipótesis específica 3, comprobándose la relación entre dirección de gestión administrativa y satisfacción laboral al obtenerse un coeficiente de correlación ($Rho = .887$, $p = .000 < .05$), es decir, un coeficiente de dirección positiva y magnitud fuerte o alta; donde las acciones de motivación así como la supervisión permanente son dos columnas sobre las que se apoya la dirección; sin embargo, se detectó dos debilidades: la primera, relacionada con el liderazgo de sus autoridades y, la segunda, con el trabajo en equipo. De esta manera, este hallazgo coincide en líneas generales con el estudio de Palomares (2017) quien encontró una relación entre las variables de estudio ($Rho = .524$, $p = .000 < .05$), siendo este hallazgo una relación positiva y moderada. Asimismo, este resultado coincide con lo encontrado por Huamaní y Ascuña (2019), quienes encontraron una asociación entre dirección de la gestión administrativa y retos de trabajo de satisfacción laboral ($Rho = .591$, $p = .000 < .05$) y, dirección de la gestión administrativa y colegas que brindan apoyo de la satisfacción laboral ($Rho = .519$, $p = .000 < .05$). Estos resultados indican que el aspecto sustancial tiene que ver con el recurso humano, lo que implica direccionar de forma adecuada la capacitación de los trabajadores con el objetivo de lograr el cumplimiento de las metas. Por lo tanto, a mejor dirección, mejor resulta la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL.

Con respecto a la hipótesis específica 4, con respecto a los datos estadísticos obtenidos, se determinó un nivel alto de control, siendo del 77.9% y predominante. Igualmente, con respecto al nivel de satisfacción laboral este fue del 82.4%, siendo también predominante en las percepciones de los trabajadores encuestados. Estos resultados univariados al ser asociados en tablas cruzadas, arrojaron valores que indican una asociación entre sus diversos niveles, es decir, bajo (5.9%), medio (11.8%) y alto (79.4%). De esta forma, la relación se confirmó con el resultado

obtenido en la hipótesis específica 4, comprobándose la relación entre control de gestión administrativa y satisfacción laboral al obtenerse un coeficiente de correlación ($Rho = .921, p = .000 < .05$), es decir, un coeficiente de dirección positiva y magnitud fuerte o alta; donde el aspecto relevante en el que se apoya el control es en el control de los sistemas de la entidad, la evaluación del desempeño y la capacitación permanente, sin embargo, aun subyacen debilidades en relación al cumplimiento de metas. De esta manera, este hallazgo coincide en líneas generales con el estudio de Palomares (2017) quien encontró una relación entre las variables de estudio ($Rho = .691, p = .000 < .05$), siendo este hallazgo una relación positiva y moderada. Asimismo, este resultado coincide con lo encontrado por Huamaní y Ascuña (2019), quienes encontraron una asociación entre control de la gestión administrativa y retos de trabajo de satisfacción laboral ($Rho = .455, p = .000 < .05$) y, control de la gestión administrativa y colegas que brindan apoyo de la satisfacción laboral ($Rho = .714, p = .000 < .05$). Estos resultados indican que es necesario poner énfasis en la evaluación de desempeño tomando como pilares el marco del buen desempeño del director y del docente y las normas pertinentes de Servir, orientándolo al cumplimiento de metas, de modo que permitan un papel más activo del control de los sistemas de la estructura organizativa y la capacitación del personal. Es decir, garantizar la seguridad de la función administrativa para una mejor performance de los trabajadores y funcionarios. Por lo tanto, a mejor control, mejor resulta la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL.

VI. CONCLUSIONES

El estudio efectuado pone de manifiesto la existencia de relación entre la gestión administrativa, así como las dimensiones de aquella con la satisfacción laboral

Primera

Se determinó la manera en que la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020, al hallarse una relación positiva y fuerte ($Rho = .921$, $p = .000 < .05$), lo que permite inferir que, a una mejor gestión administrativa, mejor será también la satisfacción laboral en los trabajadores.

Segunda

Se analizó la manera en que la planeación tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020, al hallarse una relación positiva y fuerte ($Rho = .922$, $p = .000 < .05$), lo que permite inferir que, a una mejor planeación de la gestión administrativa, mejor será también la satisfacción laboral en los trabajadores.

Tercera

Se determinó la manera en que la organización tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020, al hallarse una relación positiva y fuerte ($Rho = .780$, $p = .000 < .05$), lo que permite inferir que, a una mejor organización, mejor será también la satisfacción laboral en los trabajadores.

Cuarta

Se analizó la manera en que la dirección tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020, al hallarse una relación positiva y fuerte ($Rho = .921$, $p = .000 < .05$), lo que permite inferir que, a una mejor dirección, mejor será también la satisfacción laboral en los trabajadores.

Quinta

Se analizó la manera en que el control tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020, al hallarse una relación positiva y fuerte ($Rho = .887$, $p = .000 < .05$), lo que permite inferir que, a un mejor control, mejor será también la satisfacción laboral en los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados hallados en el trabajo de investigación se desprenden las siguientes recomendaciones.

Primera

Se recomienda al director de la UGEL 16, establecer un plan de desarrollo organizacional orientado a fortalecer la gestión de procesos y por resultados, así como su cultura organizacional, generando oportunidades para desarrollar el talento humano, a través de los equipos de trabajo y el desarrollo personal de los trabajadores.

Segunda

Se recomienda al director de la UGEL 16, impulsar a través de los directivos de las áreas administrativa, pedagógica, de recursos humanos, jurídica legal, entre otras, la difusión del plan estratégico institucional, con la finalidad de socializar, compartir y comprometer a los trabajadores de las distintas áreas al logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Tercera

Se recomienda al Directivo de Recursos Humanos de la UGEL 16, evaluar las actividades de los trabajadores con el propósito de optimizar los mecanismos de especialización, a través de la capacitación y aperturar nuevas oportunidades meritocráticas conforme a los dispositivos normativos administrativos vigentes para la administración pública.

Cuarta

Se recomienda al Directivo de Recursos Humanos de la UGEL, promover la capacitación del personal en la formulación de indicadores Smart con el propósito diseñar un plan dirigido a monitorear y evaluar el cumplimiento de metas institucionales establecidas en el PEI.

Quinta

Se recomienda a los directivos de las áreas de la UGEL, a promover un programa de coaching orientado a potenciar y reforzar el liderazgo estratégico entre los directivos para una mejor administración del talento humano y la gestión de equipos centrado en el enfoque por resultados.

REFERENCIAS

- Alghamdi, F. (2018). Total Quality Management and Organizational Performance: A Possible Role of Organizational Culture. *International Journal of Business Administration*. 9(4), 186-200. <https://bit.ly/3paLgxS>
- Arias, A. J. Montiel, C. Y. y Osorio, G. A. (2019). *Estrategia de intervención para un ambiente laboral saludable* (Tesis de Posgrado para optar la especialidad en Psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia). Repositorio Institucional: <https://bit.ly/3pfWvoP>
- Arrué, M. V. (2018). *Motivación para el desarrollo laboral de servidores administrativos de la oficina de estudios de la Universidad Nacional Agraria La Molina* (Tesis de Posgrado para optar magister Scientiae en Administración de la Universidad Nacional Agraria La Molina). Repositorio Institucional: <https://bit.ly/3tWeLLs>
- Bao, C. C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Baque, C. M., Cantos F. M. y Baque P. S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Revista Virtual CIENCIAMATRIA*, 5(9), 623-635. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/246>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Boselie, P., Van, H. J., y Veld, M. (2019). A human resource management review on public management and public administration research. *Public Management Review*, 23(4), 483-500. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2019.1695880?scroll=top&needAccess=true>

- Botero, P. L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25 (38), 271-276.
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Cacua, B. L., Carvajal, V. H. y Hernandez, F. N, (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta. *Revista PSICOESPACIOS*, 11(19), 99-119.
<https://doi.org/10.25057/issn.2145-2776>
- Calderón, C. E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. (Tesis de Pregrado de la Universidad Rafael Landivar, Huehuetenango-Guatemala). Repositorio Institucional.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Cano, C. A. y Núñez, L. M. (2015). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Evaluación de Desempeño de los Trabajadores; Caso: Refinería Esmeralda*. (Tesis de Posgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador). Repositorio Institucional:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4231>
- Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (Ed. 2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Curtis, E. A., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6), 20–25.
<https://doi.org/10.7748/nr.2016.e1382>
- Diéguez, C. A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral* (Tesis de Pregrado para optar el título de Economista de la Universidad de Pontificia ICAI ICADE-Madrid). Repositorio Institucional: <https://bit.ly/3pfO5xQ>

- Duche, P.A. y Rivera, G. G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Rev. Enfermería Global*, 18(54), 353-373. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Face, G. M. y Herrera, S. S. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción Laboral. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 4(7). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/671>
- Fernández, B. V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Filandri, M., Pasqua, S. & Struffolino, E. (2020). Being Working Poor or Feeling Working Poor? The Role of Work Intensity and Job Stability for Subjective Poverty. *Soc Indic Res* 147, 781–803. <https://doi.org/10.1007/s11205-019-02174-0>
- Gamero, J.y Perez, J. (2020). Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. *Nota técnica país: Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19*. 2-39. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Hu S. (2014). Study population. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_2893
- Huamani, A. H. y Ascuña, C. H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur 2018*. (Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio institucional: <https://bit.ly/2LOqoio>
- Kelman, S. (2017). Public Administration and Organization Studies. *Academy of Management Annals*, 1(1). <https://doi.org/10.5465/078559810>
- Kimberly, J.R. y Evanisko, M.J. (2017). Organizational Innovation: The Influence of Individual, Organizational, and Contextual Factors on Hospital Adoption of Technological and Administrative Innovations. *Academy of Management Journal*, 24(4). <https://doi.org/10.5465/256170>

- Kovalchuk, S. (2018). Internal control in the system of administrative management decisions. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(05), pp. 8-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.26661/2522-1566/2018-3/05-01>
- López, R. P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Luna, F.M. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una Universidad Privada de Lima*. (Tesis de posgrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Repositorio Institucional: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/385/T024_07841339_M.pdf?sequence=1
- Marín, S. H. y Placencia, M. M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mendoza, B. A (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Montes de Oca, S. J. y Pulla, O. C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1), 1-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1191>
- Montoya, C. P., Bello, E. N., Bermúdez, J. N., Burgos, R. F., Fuentealba, S. M. y Padilla, P. A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia y trabajo*, 19 (58), 7-13. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

- Montoya, M. D. (2015). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del Personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015* (Tesis de Posgrado para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales de la Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio institucional: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Nella, D. D., y Ibáñez, V. (2020). Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. De la inmovilidad de la humanidad a la circulación desconcentrada de personas. *Derechos En Acción*, 15(15), 407. <https://doi.org/10.24215/25251678e407>
- Noor, A. Y., Khairul, R. M., Romainur, C., Nuriyatur, R, U, Adymas, P. S., Ngiu F.Z., Mufid G. A., Purwanto, H.A. and Haliah, M. D. (2020). Transformational or Transactional Leadership Style: Which Affects Work Satisfaction and Performance of Islamic University Lecturers During COVID-19 Pandemic? *Sys Rev Pharm.* 11 (7), 577-588. <http://www.sysrevpharm.org/fulltext/196-1602175252.pdf>
- Ola, G. E. y Zeger, V. D. (2019) Developing administrative capacity: an agenda for research and practice. *Policy Design and Practice*, 2(3), 243-257. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/25741292.2019.1595916?needAccess=true>
- Palomares, A. V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*. (Tesis de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8892>
- Pantoja, A. M. y Salazar G. J. (2019). Stages of the administration: towards a systemic approach. *Rev. esc.adm.neg (online)*, (87),139-154. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2412/1973>
- Peña, R. H. y Villón, P. S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Pujol, C. L. y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales* 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Reio, T.G. (2016). "Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision", *European Journal of Training and Development*,40, (8/9) 676-690. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2015-0058>
- Rothausen, T.J., Henderson, K.E. Meaning-Based Job-Related Well-being (2019). Exploring a Meaningful Work Conceptualization of Job Satisfaction. *J Bus Psychol* 34, 357–376. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9545-x>
- Saavedra, M, J. y Delgado B. 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
- Sánchez, T. M. y García, V. M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Perú. *Revista Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Schaefer S. B. y Salazar, C. J. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima 2018*. (Tesis de Posgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio Institucional: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8398>
- Sljivic, S., Skorup, S. y Vulkadinovic, P. (2015). Management control in modern organizations. *International Review*, 3(4), 39-49. https://www.researchgate.net/publication/293478941_Management_control_in_modern_organizations
- Soto, B.N., Morillo, P.S., Calderón, H. G. y Betancur, H. D. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123-136. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n77/0121-5051-inno-30-77-123.pdf>

- Strike, T. (2018). Administrative Planning, Higher Education Institutions. In: Shin J., Teixeira P. (eds) *Encyclopedia of International Higher Education Systems and Institutions*. Springer, Dordrecht. First Online (21). https://doi.org/10.1007/978-94-017-9553-1_590-1
- Sun, R., & Henderson, A. (2017). Transformational leadership and organizational processes: Influencing public performance. *Public Administration Review*, 77(4), 554-565. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12654>
- Ticllacuri, C. V. y Mayon, R. R. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la gestión educativa local (UGEL) de la localidad de Huancavelica – 2017*. (Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Huancavelica). Repositorio Institucional: <https://bit.ly/3rPensa>
- Vargas, E. S. y Flores, G. M. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, 33(79), 149-176. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n79/2448-8321-ib-33-79-149.pdf>
- Zayas, A. P., Báez, S. R., Zayas, F. J. y Hernández, L. M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 23 (2). 35-51. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: P_g: ¿De qué manera la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P_{e1}: ¿De qué manera la planeación tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?</p> <p>P_{e2}: ¿De qué manera la organización tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?</p> <p>P_{e3}: ¿De qué manera la dirección tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?</p> <p>P_{e4}: ¿De qué manera el control tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020?</p>	<p>Objetivo general: O_g: Determinar si la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O_{e1}: Determinar si la planeación tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>O_{e2}: Determinar si la organización tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>O_{e3}: Determinar si la dirección tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>O_{e4}: Determinar si el control tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p>	<p>Hipótesis general: H_g: La gestión administrativa tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H_{e1}: La planeación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>H_{e2}: La organización tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>H_{e3}: La dirección tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p> <p>H_{e4}: El control tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca 2020</p>	V1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
			Planeación	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Conocimiento de los instrumentos de gestión Realización de acciones concretas para cumplir las actividades	1-4	Medición Ordinal.	Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica.
			Organización	Estructura orgánica de la UGEL Mecanismos de especialización Sistema de comunicación entre las áreas Responsabilidad en la distribución de recursos	5-8		
			Dirección	Liderazgo de sus autoridades Supervisión permanente Acciones de motivación Trabajo en equipo	9-12		

			Control	Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas Control de los sistemas de la entidad Capacitación permanente	13-16		
V2: Satisfacción laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
			Reto del trabajo	Ganas de superación Satisfacción del trabajo El puesto brinda oportunidades Realización de actividades que agradan	1-4	Medición Ordinal. Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica.	
			Sistema de recompensa	Aumento salarial justo Reconocimiento por el desempeño Oferta de puesto de forma permanente Participación en las decisiones	5-8		
			Condiciones favorables	Cumplimiento de las normativas laborales Bienes y materiales para hacer el trabajo Identificación con el trabajo Infraestructura adecuada	9-12		
			Apoyo entre colegas	Supervisión permanente Ayuda oportuna por parte de los compañeros Buenas relaciones laborales Oportunidades de desarrollo profesional	13-16		

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Esfuerzo en conjunto de un grupo organizado para el logro de metas y proyectos. Gracias a ello se logra un fin u objetivo establecido como se puede desprender del trabajo realizado por Soto, Morillo, Calderón y Betancur (2020)	La obtención de la información en relación a las variables de estudio se realizará a través del método de la encuesta en base a cuestionarios debidamente elaborados y aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Huaral, información que será procesada a través del SPSS versión 22 para su posterior análisis.	Planeación	Plan Estratégico Institucional	Medición Ordinal Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica.
				Plan Operativo Institucional	
				Conocimiento de los instrumentos de gestión	
				Realización de acciones concretas para cumplir las actividades	
			Organización	Estructura orgánica de la UGEL	
				Mecanismos de especialización	
				Sistema de comunicación entre las áreas	
			Dirección	Responsabilidad en la distribución de recursos	
				Liderazgo de sus autoridades	
				Supervisión permanente	
				Acciones de motivación	
			Control	Trabajo en equipo	
				Evaluación de desempeño	
Cumplimiento de metas					
Control de los sistemas de la entidad					
Capacitación permanente					
SATISFACCIÓN LABORAL	Pujol y Dabos (2018) "la satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, principalmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral" (p.11). La satisfacción laboral depende mucho de cada persona, depende de las necesidades que pueda tener y de su forma de sentir y ver la vida en sí.	La obtención de la información en relación a las variables de estudio se realizará a través del método de la encuesta en base a cuestionarios debidamente elaborados y aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Huaral, información que será procesada a través del SPSS versión 22 para su posterior análisis.	Reto de trabajo	Ganas de superación	Medición Ordinal Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica.
				Satisfacción del trabajo	
				El puesto brinda oportunidades	
			Sistema de recompensa	Realización de actividades que agradan	
				Aumento salarial justo	
				Reconocimiento por el desempeño	
			Condiciones favorables	Oferta de puesto de forma permanente	
				Participación en las decisiones	
				Cumplimiento de las normativas laborales	
				Bienes y materiales para hacer el trabajo	
			Apoyo entre colegas	Identificación con el trabajo	
				Infraestructura adecuada	
				Supervisión permanente	
Ayuda oportuna por parte de los compañeros					
	Buenas relaciones laborales				
	Oportunidades de desarrollo profesional				

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Gestión Administrativa

Estimado Colaborador:

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para conocer su opinión sobre la Gestión administrativa en la UGEL 16 de Barranca. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que esta totalmente en desacuerdo, marque un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; si su respuesta es bastante en desacuerdo, marque el casillero cuatro, si su respuesta es ni en desacuerdo ni en acuerdo, marque el casillero 3; si es bastante de acuerdo, el casillero 2 y si es totalmente de acuerdo, marque el casillero 1.

Gracias por su apoyo.

Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

	Dimensión 1: Planeación	1	2	3	4	5
1	¿La institución en la cual Usted trabaja, cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado?					
2	¿La institución en la cual trabaja, cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado?					
3	¿Usted tiene conocimiento de todos los instrumentos de gestión que tiene la UGEL 16 de Barranca?					
4	¿Usted tiene conocimiento de las acciones concretas que se realizan para el cumplimiento de objetivos institucionales?					
	Dimensión 2: Organización					
5	¿Usted tiene conocimiento de la estructura orgánica de la entidad en la cual labora?					
6	¿Cree Usted que los cargos y las funciones que existen en la entidad son distribuidos de acuerdo a la especialización de cada profesional?					
7	¿Usted considera que existe una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la institución?					

8	¿Considera Usted que existe una distribución racional y responsable de los recursos de la institución entre las diferentes unidades?					
	Dimensión 3: Dirección					
9	¿Usted considera que existe liderazgo de sus autoridades en la gestión institucional?					
10	¿Considera que existe supervisión constante de las actividades que se realizan en la institución?					
11	¿La institución donde Usted labora promueve la motivación de sus colaboradores?					
12	¿Usted considera que existe la predisposición del personal de diferentes áreas para realizar labores en equipo?					
	Dimensión 4: Control					
13	¿Se realiza de manera permanente la evaluación de desempeño de su personal para medir su productividad y rendimiento en la institución?					
14	¿Considera Usted que se realizan las acciones pertinentes para cumplir con las metas institucionales?					
15	¿Considera Usted si hay control y supervisión de los sistemas que se aplican en la UGEL 16 de Barranca?					
16	¿Considera que la institución se preocupa por capacitar a su personal a fin de mejorar su desempeño?					

Cuestionario de Satisfacción laboral

Estimado Colaborador

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para conocer su opinión sobre la Satisfacción laboral en la UGEL 16 de Barranca. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que esta totalmente en desacuerdo, marque un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; si su respuesta es bastante en desacuerdo, marque el casillero cuatro, si su respuesta es ni en desacuerdo ni en acuerdo, marque el casillero 3; si es bastante de acuerdo, el casillero 2 y si es totalmente de acuerdo, marque el casillero 1.

Gracias por su apoyo.

Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

	Dimensión 1: Reto del trabajo	1	2	3	4	5
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?					
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?					
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?					
4	¿Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan?					
	Dimensión 2: Sistema de Recompensas					
5	¿Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás?					
6	¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución?					
7	¿Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente?					
8	¿Participas en las decisiones de tu gerencia y/o de tu área?					
	Dimensión 3: Condiciones favorables					
9	¿Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?					
10	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?					

11	¿En tu centro laboral se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella?					
12	¿Tu centro laboral cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral?					
Dimensión 4: Apoyo entre colegas						
13	¿Te supervisan constantemente en tu centro laboral?					
14	¿Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas?					
15	¿Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo?					
16	¿Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?					

ANEXO 4

CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación							
1	¿La institución en la cual Usted trabaja, cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado?	X		X		X		
2	¿La institución en la cual trabaja, cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado?	X		X		X		
3	¿Usted tiene conocimiento de todos los instrumentos de gestión que tiene la UGEL 16 de Barranca?	X		X		X		
4	¿Usted tiene conocimiento de las acciones concretas que se realizan para el cumplimiento de objetivos institucionales?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Usted tiene conocimiento de la estructura orgánica de la entidad en la cual labora?	X		X		X		
6	¿Cree Usted que los cargos y las funciones que existen en la entidad son distribuidos de acuerdo a la especialización de cada profesional?	X		X		X		
7	¿Usted considera que existe una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
8	¿Considera Usted que existe una distribución racional y responsable de los recursos de la institución entre las diferentes unidades?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Usted considera que existe liderazgo de sus autoridades en la gestión institucional?	X		X		X		
10	¿Considera que existe supervisión constante de las actividades que se realizan en la institución?	X		X		X		
11	¿La institución donde Usted labora promueve la motivación de sus colaboradores?	X		X		X		
12	¿Usted considera que existe la predisposición del personal de diferentes áreas para realizar labores en equipo?	X		X		X		
	Dimensión 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se realiza de manera permanente la evaluación de desempeño de su personal para medir su productividad y rendimiento en la institución?	X		X		X		
14	¿Considera Usted que se realizan las acciones pertinentes para cumplir con las metas institucionales?	X		X		X		
15	¿Considera Usted si hay control y supervisión de los sistemas que se aplican en la UGEL 16 de Barranca?	X		X		X		
16	¿Considera que la institución se preocupa por capacitar a su personal a fin de mejorar su desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Lic/Dr/ Mg: **CRUZ CANSINO, KATHERINE ABYGAIL**

DNI: 47483638

Especialidad del validador: **Contadora Pública**

19 de febrero del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Reto del trabajo							
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	X		X		X		
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	X		X		X		
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	X		X		X		
4	¿Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan?	X		X		X		
	Dimensión 2: Sistema de recompensa							
5	¿Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás?	X		X		X		
6	¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución?	X		X		X		
7	¿Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente?	X		X		X		
8	¿Participas en las decisiones de tu gerencia y/o de tu área?	X		X		X		
	Dimensión 3: Condiciones favorables							
9	¿Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?	X		X		X		
10	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?	X		X		X		
11	¿En tu centro laboral se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella?	X		X		X		
12	¿Tu centro laboral cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral?	X		X		X		
	Dimensión 4: Apoyo entre colegas							
13	¿Te supervisan constantemente en tu centro laboral?	X		X		X		
14	¿Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas?	X		X		X		
15	¿Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo?	X		X		X		
16	¿Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Lic/Dr/ Mg: **CRUZ CANSINO, KATHERINE ABYGAIL**

DNI: **47483638**

Especialidad del validador: **Contadora Pública**

19 de febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación							
1	¿La institución en la cual Usted trabaja, cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado?	X		X		X		
2	¿La institución en la cual trabaja, cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado?	X		X		X		
3	¿Usted tiene conocimiento de todos los instrumentos de gestión que tiene la UGEL 16 de Barranca?	X		X		X		
4	¿Usted tiene conocimiento de las acciones concretas que se realizan para el cumplimiento de objetivos institucionales?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización							
5	¿Usted tiene conocimiento de la estructura orgánica de la entidad en la cual labora?	X		X		X		
6	¿Cree Usted que los cargos y las funciones que existen en la entidad son distribuidos de acuerdo a la especialización de cada profesional?	X		X		X		
7	¿Usted considera que existe una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
8	¿Considera Usted que existe una distribución racional y responsable de los recursos de la institución entre las diferentes unidades?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección							
9	¿Usted considera que existe liderazgo de sus autoridades en la gestión institucional?	X		X		X		
10	¿Considera que existe supervisión constante de las actividades que se realizan en la institución?	X		X		X		
11	¿La institución donde Usted labora promueve la motivación de sus colaboradores?	X		X		X		
12	¿Usted considera que existe la predisposición del personal de diferentes áreas para realizar labores en equipo?	X		X		X		
	Dimensión 4: Control							
13	¿Se realiza de manera permanente la evaluación de desempeño de su personal para medir su productividad y rendimiento en la institución?	X		X		X		
14	¿Considera Usted que se realizan las acciones pertinentes para cumplir con las metas institucionales?	X		X		X		
15	¿Considera Usted si hay control y supervisión de los sistemas que se aplican en la UGEL 16 de Barranca?	X		X		X		
16	¿Considera que la institución se preocupa por capacitar a su personal a fin de mejorar su desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Lic/Dr/ Mg: **MAGUIÑA RUIZ, DONATO AMADOR**

DNI: 15608642

Especialidad del validador: **Lic. En Administración - Docente**

20 de febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mg. Donato Amador Maguiña Ruiz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Reto del trabajo							
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	X		X		X		
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	X		X		X		
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	X		X		X		
4	¿Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan?	X		X		X		
	Dimensión 2: Sistema de recompensa							
5	¿Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás?	X		X		X		
6	¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución?	X		X		X		
7	¿Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente?	X		X		X		
8	¿Participas en las decisiones de tu gerencia y/o de tu área?	X		X		X		
	Dimensión 3: Condiciones favorables							
9	¿Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?	X		X		X		
10	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?	X		X		X		
11	¿En tu centro laboral se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella?	X		X		X		
12	¿Tu centro laboral cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral?	X		X		X		
	Dimensión 4: Apoyo entre colegas							
13	¿Te supervisan constantemente en tu centro laboral?	X		X		X		
14	¿Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas?	X		X		X		
15	¿Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo?	X		X		X		
16	¿Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Lic/Dr/ Mg: **Mg. MAGUIÑA RUIZ, DONATO AMADOR**

DNI: 15608642

Especialidad del validador: **Lic. En Administración - Docente**

20 de febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mg. Donato Amador Maguiña Ruiz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación							
1	¿La institución en la cual Usted trabaja, cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado?	X		X		X		
2	¿La institución en la cual trabaja, cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado?	X		X		X		
3	¿Usted tiene conocimiento de todos los instrumentos de gestión que tiene la UGEL 16 de Barranca?	X		X		X		
4	¿Usted tiene conocimiento de las acciones concretas que se realizan para el cumplimiento de objetivos institucionales?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización							
5	¿Usted tiene conocimiento de la estructura orgánica de la entidad en la cual labora?	X		X		X		
6	¿Cree Usted que los cargos y las funciones que existen en la entidad son distribuidos de acuerdo a la especialización de cada profesional?	X		X		X		
7	¿Usted considera que existe una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
8	¿Considera Usted que existe una distribución racional y responsable de los recursos de la institución entre las diferentes unidades?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección							
9	¿Usted considera que existe liderazgo de sus autoridades en la gestión institucional?	X		X		X		
10	¿Considera que existe supervisión constante de las actividades que se realizan en la institución?	X		X		X		
11	¿La institución donde Usted labora promueve la motivación de sus colaboradores?	X		X		X		
12	¿Usted considera que existe la predisposición del personal de diferentes áreas para realizar labores en equipo?	X		X		X		
	Dimensión 4: Control							
13	¿Se realiza de manera permanente la evaluación de desempeño de su personal para medir su productividad y rendimiento en la institución?	X		X		X		
14	¿Considera Usted que se realizan las acciones pertinentes para cumplir con las metas institucionales?	X		X		X		
15	¿Considera Usted si hay control y supervisión de los sistemas que se aplican en la UGEL 16 de Barranca?	X		X		X		
16	¿Considera que la institución se preocupa por capacitar a su personal a fin de mejorar su desempeño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Lic/Dr/ Mg: **SAMANAMUD GRADOS, LUIS**

DNI: **15608004**

Especialidad del validador: **Contador Público**

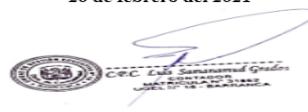
20 de febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Reto del trabajo							
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	X		X		X		
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	X		X		X		
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	X		X		X		
4	¿Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan?	X		X		X		
	Dimensión 2: Sistema de recompensa							
5	¿Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás?	X		X		X		
6	¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución?	X		X		X		
7	¿Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente?	X		X		X		
8	¿Participas en las decisiones de tu gerencia y/o de tu área?	X		X		X		
	Dimensión 3: Condiciones favorables							
9	¿Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?	X		X		X		
10	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?	X		X		X		
11	¿En tu centro laboral se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella?	X		X		X		
12	¿Tu centro laboral cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral?	X		X		X		
	Dimensión 4: Apoyo entre colegas							
13	¿Te supervisan constantemente en tu centro laboral?	X		X		X		
14	¿Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas?	X		X		X		
15	¿Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo?	X		X		X		
16	¿Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Lic/Dr/ Mg: **SAMANAMUD GRADOS, LUIS**

DNI: **15608004**

Especialidad del validador: **Contador Público**

20 de febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5

SOLICITUD A LA UGEL PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS

Ministerio de Educación FORMULARIO UNICO DE TRAMITES (FUT) R.M. N° 0445-2012-ED DISTRIBUCION GRATUITA	
I. RESUMEN DE SU PEDIDO:	
SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
II. DEPENDENCIA O AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE:	
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°16 PROGRAMA SECTORIAL III- BARRANCA	
III. DATOS DEL SOLICITANTE:	
Persona Natural	
Apellido Paterno:	TELLO
Apellido Materno:	ARMAS
Nombres:	ANTUANET KIMBERLY
Persona Jurídica:	
Razón Social:	
Tipo de Documento:	
DNI:	71902438
RUC:	
C.E.:	
IV. DIRECCION:	
TIPO DE VIA:	Avenida: <input type="checkbox"/> Jirón: <input type="checkbox"/> Calle: <input checked="" type="checkbox"/> Pasaje: <input type="checkbox"/> Carretera: <input type="checkbox"/> Prolongación: <input type="checkbox"/>
Nombre de la vía:	Los Emperadores
N° de Inmueble:	<input type="checkbox"/> Block: <input type="checkbox"/> Interior: <input type="checkbox"/> Piso: <input type="checkbox"/> Mz: <input checked="" type="checkbox"/> Lote: <input type="checkbox"/> 54 Km: <input type="checkbox"/> Sector: <input type="checkbox"/>
Tipo de zona:	
Urbanización:	<input checked="" type="checkbox"/> Pueblo Joven: <input type="checkbox"/> Unidad Vecinal: <input type="checkbox"/> Conjunto Habitacional: <input type="checkbox"/>
Cooperativa:	<input type="checkbox"/> Residencial: <input type="checkbox"/> Zona Industrial: <input type="checkbox"/> Centro Poblado: <input type="checkbox"/>
Asociación:	<input type="checkbox"/> Grupo: <input type="checkbox"/> Fundo: <input type="checkbox"/> Otros (especificar): <input type="checkbox"/>
Nombre de la zona:	Urb. César Augusto
Referencia:	
Departamento:	LIMA
Provincia:	BARRANCA
Distrito:	BARRANCA
Teléfonos:	934912081
Autorizo se me notifique al siguiente correo electrónico: kim_tello26@hotmail.com	
DECLARO que los datos presentados en el presente formulario los realizo con carácter de DECLARACION JURADA	
V. FUNDAMENTACION DEL PEDIDO:	
<p>Que, actualmente me encuentro desarrollando mi Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo, motivo por el cual acudo a su despacho; a fin de solicitarle la autorización para desarrollar mi trabajo de investigación en su institución referente al tema titulado "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020", permitiéndome aplicar los instrumentos de investigación, así como también brindarme las facilidades y el apoyo respectivo, para dicho trabajo.</p> <p>Que en el año 2018 realicé mis prácticas pre- profesionales en el área de Abastecimiento y ahora pretendiendo obtener mi Título deseo realizar mi investigación arriba mencionada para mi tesis.</p> <p>Por lo expuesto:</p> <p>Pido a Ud. Sr. Director acceda a mi solicitud como causa que espero alcanzar, gesto por el cual estaré hondamente agradecida.</p>	
VI. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:	
Barranca 15 de Febrero del 2021	
LUGAR Y FECHA	 FIRMA DEL USUARIO
Para consultas sobre su trámite llame al: 2353464 / 2352031	

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

UGEL N° 16

UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL - BARRANCA

SISGEDO N° 2730722
EXPEDIENTE N° 1764168

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"La Educación es Tarea de Todos"

Barranca, 17 de Enero del 2021

OFICIO N° 0191 -2021-DUGEL-UGEL N°16-BCA.

Señorita
ANTUANET KIMBERLY TELLO ARMAS
kim_tello26@hotmail.com
Barranca.-

ASUNTO : COMUNICO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : SISGEDO N° 2727028
EXPEDIENTE N°1764168

Por medio del presente me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y, a la vez, comunicarle que mi Despacho está autorizándola para que aplique los instrumentos de investigación, a fin de que culmine su trabajo de investigación "Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la UGEL 16 de Barranca".

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Prof. Alain Tito Solis Garcia
Prof. ALAIN TITO SOLIS GARCIA
DIRECTOR
UGEL N° 16 - BARRANCA

ATSG/DUGEL
sos/sec
cc.: file

www.ugel16barranca.gob.pe

Responsabilidad y Puntualidad
Central: 235-3464 / 936-342952
SEDE PROLONGACIÓN FERROCARRIL S/N° - BARRANCA

ANEXO 7

BASE DE DATOS

Gestión administrativa

N°	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL			
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16
Se1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se5	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Se6	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
Se7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se9	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Se10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Se12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Se13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se14	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Se15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se19	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
Se20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3
Se23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Se30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se31	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Se32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se33	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Se34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Se35	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Se36	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Se37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se38	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
Se39	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Se40	2	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
Se41	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Se42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Se44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Se45	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Se46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Se47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Satisfacción laboral

N°	RETO DE TRABAJO				SISTEMA DE RECOMPENSA				CONDICIONES FAVORABLES				APOYO ENTRE COLEGAS			
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16
Se1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Se2	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5
Se3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5
Se4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
Se5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
Se6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Se7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Se9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
Se10	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Se11	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Se12	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Se13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Se14	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Se15	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
Se16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
Se17	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Se18	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se19	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
Se20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se21	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Se22	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Se23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Se24	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
Se25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Se26	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Se27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Se29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Se30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Se31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4
Se32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Se33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
Se34	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2
Se35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2
Se36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
Se37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
Se38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5
Se39	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	2	2	2

Se40	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2
Se41	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2
Se42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Se44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Se45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Se46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Se47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Se68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5