



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Victor Arcadio Bernal Fuentes (ORCID: 0000-0003-4621-7953)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi familia que siempre me han apoyado para realizarme como profesional, a Dios por darme un día más de vida, iluminándome siempre para tomar las mejores decisiones y cumplir con mis objetivos.

Agradecimiento

Con afecto y gratitud a mis docentes, asesores de la UCV y a mis compañeros del Reniec por su orientación, experiencia y conocimientos para la realización de la presente investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BERNAL FUENTES VICTOR ARCADIO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, LIMA, 2019

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Iburguen Cueva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aproba por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad


Yo, **Victor Arcadio Bernal Fuentes**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado “**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019**”, en 75 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de enero del 2020

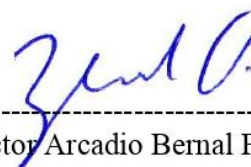


Bach. Victor Arcadio Bernal Fuentes
DNI N° 41411250

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública.



Bach. Victor Arcadio Bernal Fuentes
DNI N° 41411250

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización	15
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	28
VI. Recomendaciones	29
VII. Referencias	30
Anexos	36
Anexo 1: Matriz de consistencia	37
Anexo 2: Operacionalización de las variables	39
Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos	40
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	41
Anexo 5: Certificados de validez de expertos	43
Anexo 6: Confiabilidad	55

Anexo 7: Base de datos	57
Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento	61
Anexo 9: Dictamen de la sustentación de tesis	63
Anexo 10: Evidencias	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez de contenido a través de juicio de expertos	16
Tabla 2. Prueba de confiabilidad las variables	16
Tabla 3. Distribucion de frecuencias de la gestion administrativa	18
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestion dministrativa.	19
Tabla 5. Distribucción de frecuencias de la satisfacci3n laboral	20
Tabla 6. Distribuci3n de frecuencias de las dimensiones de la satisfacci3n laboral	21
Tabla 7. Prueba de correlaci3n entre la gesti3n administrativa y la satisfacci3n laboral	22
Tabla 8. Prueba de correlaci3n entre la planeaci3n y la satisfacci3n laboral	23
Tabla 9. Prueba de correlaci3n entre la organizaci3n y la satisaccion laboral	24
Tabla 10. Prueba de correlaci3n entre la direcci3n y la satisfacci3n laboral	24
Tabla 11. Prueba de correlaci3n entre el control y la satisfacci3n laboral	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la gesti3n administrativa	18
Figura 2 Niveles de las dimensiones de la gesti3n administrativa	19
Figura 3 Nivel de la satisfacci3n laboral	20
Figura 4 Nivel de las dimensiones de la satisfacci3n laboral	21

Resumen

El objetivo principal del presente estudio fue establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica y de nivel correlacional, el diseño no experimental, corte transversal. La población fue de 80 trabajadores a quienes se le aplicaron los cuestionarios sobre la gestión administrativa de los autores Chiavenato (2010) y de la satisfacción laboral del autor Robbins (2013) ambos cuestionarios adaptados por el investigador. Los resultados determinaron que existe una relación muy alta, positiva y significativa (Rho 0,912 y p -valor 0,000) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Palabras clave: Gestión, administrativa, satisfacción, laboral, trabajadores.

Abstract

The main objective of the present study was to establish the relationship between administrative management and job satisfaction of the workers of the National Identification Registry and Civil Status. The research approach was quantitative basic type and correlational level, non-experimental design, cross section. The population was 80 workers to whom the questionnaires on the administrative management of the authors Chiavenato (2010) and the job satisfaction of the author Robbins (2013) were applied, both questionnaires adapted by the researcher. The results determined that there is a very high, positive and significant relationship (Rho 0.912 and p-value 0.000) between administrative management and job satisfaction of workers of the National Identification and Civil Status Registry, Lima, 2019.

Keywords: Learning, cooperative, skills, social, students.

I. Introducción

Actualmente; entidades públicas han experimentado la necesidad de contar con instrumentos para una buena gestión administrativa, sin embargo, para lograr esto, es fundamental tener personal profundamente realizado o capacitado, no solo con el ambiente en el que trabajan; si no, además del trato o la forma de cómo los supervisores dirigen la institución. En este sentido, importa comprender a la gestión administrativa como un procedimiento mediante el cual se crea una sociedad económica estable, que se resuelve dependiendo de los objetivos y el cumplimiento en los puntos de vista económico, social y político y de la fuerza laboral que en él realizan. De esta manera, para que haya un avance satisfactorio de la gestión administrativa tiene que haber una organización, planificación, dirección, y un buen control de sus actividades para asegurar la extensión de los objetivos. En el campo de los aspectos financieros, el activo académico otorga una intensidad que se considera como la acción principal para poner recursos en mejorar la capacidad de sus trabajadores para alcanzar el objetivo, haciendo de esta una empresa futura; y para esto, es vital que haya una armonía entre los destinos de la empresa y el de los trabajadores. Acentuando los requisitos de los últimos mencionados, dado que el logro comienza con la administración capaz del personal y su límite académico. Desde una visión a gran escala, en diferentes artículos se valoran las distinciones en el tema del cumplimiento de la actividad representativa; como en las naciones de Austria, Europa y Dinamarca, que exhibe un grado ideal de cumplimiento de la ocupación (66%), una realidad que contrasta y la circunstancia en los Estados Unidos, donde se nota una disminución de hasta la mitad, que se muestra en A los individuos que se presentaron como prueba de examen se les demostró que, cuanto mayor es la compensación, mayor es el grado de cumplimiento.

A nivel mundial, la satisfacción laboral de los colaboradores que pertenecen a las instituciones públicas incide en el que todo personal alcance todos los objetivos de la Institución. La satisfacción de cada uno de los trabajadores siempre ha sido netamente un tema importante para la alta dirección, dentro de algunos de los problemas más importantes dentro de la Institución, ya que la falta de motivar e incentivar al personal provoca que no se esfuerce, abandone su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la Institución. En ese sentido Chiavenato (2009):” señaló que una organización se entiende: Como un conjunto de muchas personas que trabajan participativamente distribuyéndose el trabajo de forma ideal para lograr el mismo objetivo. Los colaboradores dentro de la organización van formando un grupo participativo organizacional con un fin común a

manera que al fusionarse se obtiene resultados que logran ser provechosos. Según Griffin (2010) mencionó: el personal muy a gusto siempre estará concientizado, está más involucrado y es responsable que busca aportar a la institución en lugar de un trabajador descontento afectado por ignorar sus obligaciones, hasta buscar otras oportunidades de mejoras.

La gestión administrativa se caracteriza por la disposición de las técnicas o procedimientos de gestión que se completa en 4 etapas. La importancia de las etapas se basa en el punto de referencia, al igual que las asociaciones fructíferas, que es el punto en el cual su gestión administrativa es predecible con el sistema de la asociación, igual de viable y competente. Recuerde que la gestión administrativa ha sido completada por el personal operativo y oficial de la institución, personal que, en la medida en que esté satisfecho con el trabajo que realizan y su lugar de trabajo, de manera productiva y efectiva con su trabajo. Algunos estudios certifican que la visión correcta de una gestión administrativa crea una consideración ideal con respecto a los colaboradores en varias jerarquías institucionales. Es decir, en el transcurso que los directivos, en compañía con el personal, autoridades y varios empleados, supervisen de manera muy adecuada para dar un servicio de primer nivel.

En modo particular la problemática en la gestión administrativa y satisfacción laboral que se presenta en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, es autónomo, que se encarga de la identificación de los peruanos, otorgándose el Documento Nacional de Identidad (DNI), registrándose hechos vitales y otros que rectifican el estado civil de las personas. En los procesos electorales se proporciona el Padrón Electoral que son utilizados en las elecciones. En el que se ve insuficiencias y poca satisfacción de parte de todo el personal que se conecta con el prototipo de una gestión administrativa que se crea en él, por ejemplo, se valora que haya compañeros de equipo que trabajen durante un breve período, y se rota al personal, la organización de proyectos es muy limitada, similar a la organización y un control de estos. Las elecciones tomadas por aquellos encargados o que son responsables de una institución pública, el modelo de gestión, los procedimientos de trabajo requieren un cambio rápido tanto en la organización como en la moral o ética profesional. Muy esencial que la gestión administrativa se considere como la forma de mantenerse al día y defender el funcionamiento correcto de la entidad y, en consecuencia, se debe atender la satisfacción laboral de la actividad del personal.

De la misma manera, también en RENIEC, se preparan manuales, procedimientos, directivas internas y nuevos reglamentos, sin embargo, no se ajustan a lo que les imposibilita desarrollarse. La ausencia de planificación, la poca presencia de políticas regulatorias, la no priorización, de sistemas y proyectos, impiden el apoyo e impulsan las actividades que afectan la mejora del desarrollo y, en este sentido, el avance del trabajador que refleja esto con su decepción hacia la poca gestión administrativa de la institución. Finalmente, al ser este modelo de gestión administrativa autoritaria defectuosa, en la que el personal no puede desempeñarse de manera adecuada y productiva en las numerosas actividades, por lo que no es posible lograr objetivos establecidos a mediano, largo o corto plazo.

Se establecieron trabajos internacionales como Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F. (2014). Expusieron un artículo cuyo nombre fue: Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. Esta investigación fue propuesta para aclarar el nivel de satisfacción con el actual empleo que depende de 10 cualidades que se supervisan libremente, todas identificadas con la realización del trabajo. Para esto, tenía un tipo de estudio esencial, a nivel correlacional, con una metodología cuantitativa, el plan no tenía una reunión exploratoria y fue transversal. Tenía una población que estaba compuesta por 8061 individuos y la muestra estratificada estaba compuesta por 5841 personas. El estudio se utilizó como procedimiento y los instrumentos utilizados por las encuestas se aprobaron mediante procedimiento del juicio de expertos y logrando fiabilidad inquebrantable aplicada con Alpha de Cronbach. El fin fundamental era: los determinantes del cumplimiento y satisfacción de los colaboradores en una institución pública y privada; comenzando por componentes característicos a los externos, los factores individuales de la instalación de investigación, la verdad del trabajador y la institución hasta la verdad macroeconómico general.

Por otro lado, Toscano y Cabezas (2015) En su investigación, el objetivo principal era el de evaluar la gestión administrativa, para resaltar la importancia de la productividad del jefe o gerente, que debería basarse en la creación de habilidades gerenciales que conduzcan al logro de la gestión, donde el cumplimiento es un factor clave para el logro de responsabilidades laborales. Hubo un ejemplo de 16 trabajadores. Los resultados mostraron el despilfarro de los ejecutivos, ya que las cualidades autoritarias habituales siguen siendo difíciles, poca mejora de las aptitudes administrativas, que, en el caso de que influyan en el cumplimiento y la eficiencia del trabajo.

Ruíz y Cabezas (2015) Su objetivo era evaluar la gestión administrativa con el fin de mejorar el entorno de trabajo o clima laboral. Tenía una población de muestra de 339 clientes. Cuyos resultados demuestran la ineficiencia con la gestión, ya que las características administrativas tradicionales aún persisten, desarrollo bajo en habilidades gerenciales, que afectan la satisfacción laboral y la productividad. Con este propósito, propone el desarrollo del plan para mejorar la administración en la gestión. Reyes (2015) Tuvo como su objetivo; mejorar en una cooperativa la administración de la gestión. La investigación fue correlacional causal. Este estudio planteó desafíos para mejorar el avance de los ejercicios realizados por los que estaban de acuerdo, y se completó como una guía para cubrir el cumplimiento de sus necesidades absolutas, ya que depende de que el personal sea eficaz.

Por otro lado, Espaderos, A. (2016). Su estudio de investigación (Tesis de maestría): "Relación entre las variables desempeño y la satisfacción laboral en el área de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía". Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (De tipo correlacional, su diseño de investigación fue la no experimental transversal, con 30 trabajadores como muestra, utilizando un cuestionario como instrumento, se muestran los resultados que no existe una relación entre satisfacción y desempeño laboral, posee un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, se sugiere que los colaboradores cumplan con las tareas encomendadas en el trabajo y que muestren eficacia.

Rodríguez (2016) en su investigación "Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad", realizado en la Universidad Miguel Hernández de Elche, descriptiva, 500 trabajadores como muestra, quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario, hubo de conclusiones que: No hay diferencia significativa con la satisfacción laboral entre hombres y mujeres. La satisfacción de todos los hombres es menor al de las mujeres con respecto a la satisfacción laboral de las tareas diarias. Sin embargo, si existe una correlación negativa entre satisfacción laboral y preocupación por las condiciones en las que se trabaja, excepto también las relaciones personales que, si se relaciona negativa y significativamente sólo con la presión y carga laboral en el trabajo, así como el no reconocimiento de los trabajos que no se relacionan significativamente a las dimensiones de la calidad y de la vida laboral.

Según Santana (2016), en la investigación titulado La planificación estratégica y la gestión administrativa en los Gobiernos Independientes o Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua presentada con el objetivo de lograr su grado académico de Magister en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En la investigación planteó el

objetivo o meta principal definir si la correlación existente entre la planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos. De tipo aplicado se realizó su estudio, de diseño no experimental de corte transversal, cuantitativo fue su enfoque, de nivel correlacional. Su muestra formada por los 9 responsables del área municipal quienes son los encargados de planificar. Se usó como técnica la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos usados; se validó con el juicio de expertos y con el Estadístico Alfa de Cronbach determinó la confiabilidad. Se obtuvieron las conclusiones en la investigación: Las municipalidades en su mayoría cuentan una planificación estratégica, y el cumplimiento de esos planes no se realiza en su totalidad ya sea por la capacidad técnica o por una planificación sin tener en consideración la gestión administrativa. Chiang, Gómez y Salazar (2014), realizó un estudio de investigación sobre la Satisfacción laboral y estilo de conducir las instituciones públicas y/o privadas de Chile en el sector educación. El autor se planteó como objetivo establecer los niveles de asociación entre la variable independiente y al dependiente de la organización en estudio. La metodología empleada fue empírico transversal, descriptivo y correlacional. Las autoras concluyen: Ambas variables presentan correlación significativa, pero en niveles bajos o moderados.

Los trabajos nacionales como: Maza (2018) en su investigación como propósito tuvo que determinar si hay relación en la gestión administrativa y satisfacción laboral en todos los colaboradores. Su investigación fue correlacional. 40 trabajadores fue la población. Sus resultados fueron que existe una relación positiva muy alta ($Rho = ,953$; $p = 0.000 < 0.05$). Según Muñoz (2017) su estudio de investigación tuvo como objetivo lograr determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. En cuanto al diseño, fue correlacional. 87 docentes fue su población. En el resultado determino una correlación alta ($Rho = ,749$; $p = 0.000 < 0.05$). Así mismo León (2017) el estudio de su investigación el objetivo consistió en determinar una relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral docente; 57 docentes fue su población y el estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Se obtuvieron los resultados en la que hay relación positiva de 0,74 con sus variables.

Por otro lado, Acosta y Ramírez (2015), expusieron la tesis Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014, para de adquirir el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Perú. Su estudio se planteó como objetivo principal sobre especificar si hay relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Su estudio fue de un tipo básico, de enfoque

cuantitativo, con nivel correlacional y con el diseño donde no se tomó en cuenta un grupo experimental, de corte transversal. Donde la población estuvo constituida por 154,806 pobladores de que se tomó información. Se eligió la encuesta como una técnica de recaudación de datos y al cuestionario como su instrumento; el juicio de expertos se utilizó para validarse y Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad. En la investigación se concluyó que: a) La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra tiene una relacionan directamente ($Rho = 0.877$) y significativamente entre las variables. b) La gestión administrativa tiene una relación alta ($Rho = 0.865$) con la dimensión satisfacción de la calidad de servicio.

Al respecto Evangelista y Quispe (2015), en su tesis de investigación de postgrado que tiene como título Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas del distrito de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2014, Perú. Por ello el estudio realizado, meta principal, estudiar la correlación que existe entre el clima institucional y satisfacción laboral. La investigación corresponde al de tipo básica, cuantitativo fue su enfoque, de nivel correlacional, de diseño sin grupo experimental y transversal corte. Su muestra estuvo integrada por al menos 102 encuestados. Se usó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento (2 cuestionarios), por juicio de expertos fue validado, lográndose la fiabilidad por medio de la utilización Alfa de Cronbach. En el estudio de investigación se concluye: Que no existe correlación significativa entre las variables.

Entre las teorías que se relacionan con la variable gestión administrativa, según Chiavenato (2010) lo planteó como las actividades de forma conjunta se realiza para el avance de la organización; hacer esto es establecer objetivos inconfundibles, detallar actividades importantes y lograrlos, aprovechando lo más posible de los recursos accesibles o disponibles, sin embargo, Núñez, Bravo, Cruz, Hinostroza (2018)) señaló como actividad de extrema importancia para una gestión administrativa, a través de él se concretan objetivos, juntando esfuerzos como un equipo, coordinando con el personal que labora en toda la institución, prestando poca atencional al nivel jerárquico. Claramente, cada empresa busca al menos uno o muchos objetivos, y estos deben lograrse mediante un procedimiento metódico, Millán, Córdoba y Ávila (2009) indicaron que en la institución; la gestión administrativa suficiente no admite decepción alguna o diferencia; a pesar de lo que podría esperarse, las actividades se completarán de manera deliberada y conveniente, explotando los recursos de la organización y las aptitudes del personal cuyo nivel sea técnico operativo, administrativo y gerencial.

Al respecto Bernal y Sierra (2013), sostuvieron que el Proceso Administrativo debe entenderse como un sistema socio-especializado (compuesto por personas y activos físicos e intangibles), de gran alcance, complejo, interactivo, adaptable y dinámico, característico de la organización en general, así como las zonas esenciales en las que se encuentran asociadas para el avance de sus funciones; en este sentido, el procedimiento administrativo (planeación, organización, dirección y control) simultáneamente a medida que se completa para la organización, también debe considerarse de manera ajustada para todas las áreas o condiciones útiles referenciadas en las que se organiza, otro autor que podemos mencionar es Abizadeh y Gray (2011) sostienen que: La gestión administrativa vista a partir de aquí, debe estar compuesta por varios órganos y unidades administrativas que se forman en la organización, ya que establecen la premisa esencial de la gestión del valor.

De acuerdo a Chiavenato (2010) las dimensiones de nuestra primera variable son:

Dimensión 1: Planeación, función administrativa primaria, ya que es el propósito detrás de las diversas funciones. Esta etapa visualiza los objetivos a alcanzar y acciones a realizar para lograrlos, por lo que es guía teórica para el accionar en busca de un futuro superior. La primera dimensión comienza diagnosticando, en ese punto distinguen objetivos factibles y claros, y muestran cada actividad que deben realizarse para lograrlos. Son, además, estrategias de acción, dispuestos para gestionar de acuerdo al ambiente que se da en la institución. Es la razón de ser en la organización, el trabajo que se propone al realizar a largo plazo. (Ashworth, Geys y Heyndels, 2015). Martínez (2012) mencionó que la planeación es una técnica mediante la cual se toma elecciones y acciones que se hacen en perspectiva sobre el entorno que uno necesita mantener o cambiar a otro de mejores condiciones, a través de la utilización y distribución de recursos. Busca que la planificación se realice buscando un cambio positivo, y probablemente obtenga los enfoques más ideales para adquirir progreso en una organización, presentando cambios y avances, caracterizados, elegidos y personalizados para lo que está por venir. Planificar no es más extraño que las demás funciones administrativas, organización, dirección y control; a pesar de lo que se podría esperar, impacta y recibe el impacto de ellos de manera consistente y en varios grados de la empresa. De la misma manera, la organización espera que los directores escojan una técnica y visualicen sus actividades particulares en un acuerdo o razón, en lugar de una suposición directa. En este sentido, las consecuencias de la planificación se convierten en planes, estos le dan a la institución sus objetivos, metas y establecen una mejor metodología para lograrlos.

Dimensión 2: Organización, En una empresa, su área administrativa básicamente es responsable de la organización de los roles que cada usuario debe desempeñar en la organización, y debe identificarse explícitamente con los métodos para actuar y ejecutar lo que se ha planificado recientemente, diferentes tareas relacionadas y en un orden apropiado para ser ejecutada de manera viable. Se ve en ese punto, como un procedimiento de emprendimientos de objetivos y recursos entre todos los integrantes de una organización para que los objetivos se puedan lograr. Para Amador (2003) dice que la organización está relacionada con averiguar cuales actividades son necesarias para que la institución logre sus objetivos. En ese momento, se diseña el mejor enfoque para unirse en un grupo operativo, para crear la estructura organizacional de la institución. Por otro lado, Yáñez (2004) manifestó que la organización es una demostración en la que se crea una solicitud para las actividades recientemente organizadas, organizando la utilización de cada uno de los recursos accesibles que cada individuo debe usar para obtener los resultados ideales. La premisa de la segunda dimensión es la solicitud correcta que debe ser entre actividades organizadas, la cual es importante porque sugiere diferentes actividades que persiguen una sucesión adecuada que puede llegar a los objetivos. Asimismo, coordinación con respecto a los colaboradores en la actividad de sus capacidades, para beneficiarse tanto como sea posible de recursos físicos y recursos humanos con el registro de la organización, sin atacar espacios o funciones.

Dimensión 3: Dirección, La dirección está compuesta por personas de un sector, tienen la capacidad de orientar varios individuos para el beneficio de su institución, practicando capacidades importantes, por ejemplo, motivación y liderazgo; con esto obtener resultados en el esfuerzo y la participación del subordinado. Amador (2003) indica: La tercera dimensión debe tener capacidad de impactar a los colaboradores para agregarlos a los objetivos de una organización. Incluye enviar, estimular e influir a los colaboradores para que hagan actividades explícitas, y la dirección son la supervisión inmediata de los colaboradores en las tareas que se dan día a día en la empresa. El dominio del gerente en dirigir es un factor significativo para hacer progresar una organización. Chilingua (2013) mencionó que: La dirección comprende en influenciar a otros para interceder y cooperar para obtener los resultados ideales para la organización, requieren trabajo solidario, motivador, correspondencia auspiciosa, con el objetivo final de que los colaboradores completen efectivamente las tareas determinadas. En una organización el personal debe sentirse estimulado para una óptima ejecución en sus labores a desempeñar, esa es la razón por la cual las personas que dirigen una organización no deben ignorar este

límite, que se conecta en la cadena con gran autoridad, para que sea concebible que todos se sientan distinguidos y motivados para alcanzar mutuamente los objetivos o metas de la organización.

Dimensión 4: Control, a lo largo de estas líneas, debe haber un control de empoderamiento, inspeccionar y revisar los marcos de trabajo de forma rutinaria, esto se completa al verificar la naturaleza de los servicios, productos y procesos, así como realizar una investigación exhaustiva de las cuentas financieras, costos, rentabilidad, etc., todo para mantener una distancia estratégica, evitar equivocaciones y seguir el camino correcto. Quien desempeña esta función debe clasificarse como "inspector" o "controlador", el cual debe ser un individuo analítico y reflexivo, listo para concentrarse en las sutilezas del trabajo con cautela y prudencia. Amador (2003) señaló al control como la función administrativa, comprende estimar, rectificar el desempeño individual y organizacional para garantizar que las realidades encajen a los objetivos y planes de las organizaciones. Chiliquinga (2013) manifestó que: La capacidad de observar los resultados que se han adquirido y los resultados que son normales desde el primer punto de partida, lo que hace factible que las actividades guiadas se realicen según los planes y dentro de los parámetros de la estructura de la organización. Desde este punto de vista, el control está relacionado con la supervisión, que debería ser una verificación consistente y más aburrida al personal, cuando se dé un control excesivo y desordenado, todas las personas son vistas como decepcionadas y enfocadas, se mejora mucho garantizar que este control sea un enfoque para conocer y guiar las actividades del personal.

A nuestra segunda variable satisfacción laboral, el autor Robbins (2013), Sentirse satisfecho en el trabajo muestra que la evaluación que uno hace con respecto a su entorno de trabajo, y el trabajo que desempeñan dentro de él, es positiva, es decir, se sienten bien y satisfechos trabajando en ese lugar. Por otro lado, para Alles (2011) son el grado de satisfacción de los trabajadores en relación con el trabajo; que se estima en ciertas cosas preconfiguradas. Del mismo modo, notamos que la satisfacción o no del trabajo se origina en numerosas condiciones, desde las cosas personales a otros que podrían identificarse con relación a las funciones, compañeros, jefes y lugar donde se realiza dichas funciones o tareas, entre otras cosas. Por su parte, Garrido (2006) mantiene que la satisfacción laboral; es la reacción viable que se obtiene de una evaluación constructiva o adversa del trabajo que se está realizando; este es un resultado de los estados o condiciones de trabajo desempeñado, que se utiliza como punto de referencia para la conducta de los individuos dentro de la Institución. Debiendo mencionarse que varios colaboradores muestran o

expresan diversa satisfacción debido a la forma en que la idea abstracta de satisfacción no depende solamente de condiciones objetivas, también depende que el colaborador realiza una evaluación de las condiciones, basándose en cualidades individuales, necesidades y atributos sociodemográficos, etc.

Según García (2010) indica que nuestra segunda variable es una realidad que incorpora numerosas medidas, que son las cualidades individuales del trabajador y el trabajo en sí mismo, considerando el trabajo que la organización desempeña en su localidad. En esta situación específica, la satisfacción de un colaborador es controlada por componentes externos e internos que les afectan, entre los internos podemos encontrar, cualidades, expectativas, necesidades y características de la personalidad que posee cada una de las personas. Los factores externos se consideran la infraestructura, entorno social y clima laboral. En la naturaleza de las organizaciones, la actitud del trabajador va formándose en base a las convicciones y sentimientos que tiene y son las que al final deciden la percepción en la que el colaborador tiene del lugar donde trabaja, lo que condiciona a sus acciones y conducta, Newstrom (2011).

De acuerdo a Robbins (2013) las dimensiones de nuestra segunda variable son: *Dimensión 1: Reto del trabajo*, alude cuando está inclinado el trabajador hacia las actividades o tareas que le dan la oportunidad en utilizar sus habilidades o capacidades, el trabajo que le brinda las oportunidades y una evaluación para reconocer cómo se ven influenciados en tal trabajo. Para el autor, el empleado se siente realizado, si en base a que en su trabajo se le permite la oportunidad de exhibir lo que es capaz de hacer y de esta manera se siente muy bien al hacerlo como tal, también se le da dirección, oportunidad y evaluación para saber cómo puede mostrar signos de mejora. Con lo mencionado anteriormente, se comprende la impresión del experto en torno a las diversas capacidades y habilidades que crea dentro de la organización, al igual que su autogobierno de trabajo, lo que le permite decidirse por opciones seguras de sí mismo que llegan al cumplimiento del trabajo. Así también Gibson (1997), dijo que está asignada a su grado de acción laboral y tiene una metodología alternativa para darse cuenta de lo que puede darle nuevas oportunidades para intentar nuevas dificultades y compromisos. Un trabajador aprecia porque se da cuenta de que es productivo y poderoso en lo que hace, por lo que aceptará nuevas obligaciones y se le ofrecerán oportunidades para crecer de manera experta.

Dimensión 2: Sistemas de recompensas justas, Robbins (2013) indicó en cuanto a nuestra segunda dimensión; hace referencia aquí en los enfoques de valor en las instituciones, es decir, los resultados o congruencias ordenadas concebibles deben ser

considerados razonables por los colaboradores, posteriormente, las ambiciones deben coexistir junto con el reto. A la equidad se alude en dar a todos lo que se merecen, y esto debe ser visto por todo el trabajador, razonablemente con relación a los premios o ímpetu que se otorgan en el entorno del trabajo. De la misma manera, Amorós (2007), llamó la atención sobre la compensación equivalente por su trabajo como si un representante tuviera la inclinación de no ser percibido por el trabajo que realiza, ya sea financieramente o por derrotar avances, en ese momento su anhelo y el placer de continuar con el trabajo se reducirá. Davies y Werther (1991), mencionan que las actualizaciones son recompensas en la que animarán al colaborador por haber logrado logros significativos en su trabajo. Estos premios serán razonables cuando se identifiquen directamente con su ejecución de trabajo, lo que vigorizará adicionalmente su mejora y el consiguiente aumento de la rentabilidad, que no se identificará con los largos períodos de posición en el trabajo o la acumulación de horas que trabajó. Para lo mencionado anteriormente, la compensación salarial y el valor entre los diversos expertos deben estar relacionados con el trabajo realizado y el deber esperado dentro de la organización, ya que si usted siente que se le paga injustificadamente y no se le ofrece una puerta abierta para desarrollo o avance, lo exhibirá con actividad negativa y desilusión. Entonces, una compensación razonable impulsa al especialista a cumplir los objetivos establecidos.

Dimensión 3: Condiciones favorables, Robbins (2013) indico a la tercera dimensión como un punto de vista que enfatiza inmensamente al colaborador a la luz del hecho de que están interesados en saber si la condición física donde trabajan les da sentimientos genuinos de serenidad y la posibilidad de realizar una ejecución óptima del desempeño laboral. Según lo indicado por el autor, los empleados otorgan un significado extraordinario a las condiciones sobre las que trabajan, ya que deben sentirse a gusto, seguros y cómodos para actuar de la mejor manera. De la misma manera, García (2010), quien enfatizó que las soledades y la respetabilidad de la naturaleza, donde cada día se completa el trabajo, deben establecerse y prepararse adecuadamente para desempeñar un gran trabajo. En este sentido, el lugar de trabajo, los activos materiales, la seguridad y la limpieza de las oficinas hablan de una buena situación para la prosperidad del especialista, donde puede crecer de manera experta, y con el consuelo para las personas que necesitan trabajar durante horas más amplias.

Dimensión 4: Apoyo y colaboración, Robbins (2013) indico que los colaboradores con diversas capacidades, son las personas que logran una mejor posición debido al gran desenvolvimiento y su avance extraordinario. Un trabajador fructífero impacta

decididamente siempre que muestre humildad y pueda ofrecer ayuda a otros a lograr superarse y cumplir con los objetivos. Ser perfecto con la actividad o puesto de trabajo, implica tener las aptitudes y capacidades correctas, tener un mejor desempeño, es importante que el trabajador sea fructífero, compartir sus saberes de lo que tiene; el entusiasmo de compartir su visión e interés dándoles apoyo para realización de objetivos compartidos. Por otra parte, Gibson (1997), apoyó esta medida ya que el grado de club entre socios, la mejora de las habilidades y la asistencia común de los trabajadores debe ser justo y amistoso, entre ellos en un ambiente de colaboración de trabajo social favoreciendo al personal. Ante esto, la colaboración, las conexiones relacionales, las uniones con jefes y asociados son componentes que pueden apoyar o disminuir la realización representativa. Los errores o las divergencias se resuelven a través del discurso, por lo que la tierra es excelente para todos, mientras se mantiene el respeto y la alegría entre otros. Por otra parte, Amorós (2007), hizo referencia a que los asociados que trabajan incesantemente juntos crean una condición fuerte y correspondiente que aumenta el grado de satisfacción. En consecuencia, la asociación que los trabajadores producen para la asociación se ajusta tanto a la ventaja individual como a la asistencia compartida, creando un lugar de trabajo con resultados positivos.

A partir de las teorías expuestas se indicó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019? y como problemas específicos mencionaremos: ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019?. Frente a la problemática de estudio se justificó de forma teórica, porque se profundizó con teorías pertinentes en torno a la gestión administrativa y satisfacción laboral que sirvieron al investigador contrastar diversas teorías e incrementarlas como aporte al conocimiento científico. Se justificó también de forma práctica porque los resultados permitieron conocer el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral, se justificó metodológicamente por ser un estudio de tipo básica, con enfoque cuantitativo, puesto que se emplea el uso de recolectar

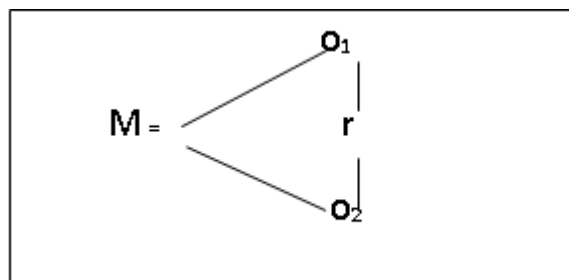
datos por medio de la encuesta, mediante los cuales se dará la comprobación de las hipótesis planteadas por medio de un análisis estadístico, también teniendo como propósito la comprobación de las teorías empleadas. Las justificaciones planteadas nos permitieron plantear el objetivo general: Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 y objetivos específicos como: Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. Establecer la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. Establecer la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. Se estableció como hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 y como hipótesis específicas: La planeación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. La organización se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. La dirección se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. El control se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Es básico. Como lo indica Vara (2015), por que provoca a una nueva búsqueda de nueva información o conocimientos. Por ello, esta investigación es de tipo básico ya que se prioriza la indagación de nuevas experiencias mediante el uso o aplicación de instrumentos que son capaces de brindar información que se puede interpretar y comprender con un respectivo análisis. Es transversal y no experimental., según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), es de diseño no experimental ya que el estudio no requiere que las variables sean manipuladas, de manera que primero se observa para luego pasar a analizarlos, el corte es transversal. El enfoque utilizado de tipo cuantitativo. De acuerdo a Vara (2015) en este enfoque se recolectan datos, se establecen hipótesis que luego deben ser contrastadas al analizar las mediciones mediante gráficos estadísticos y de esa manera obtener conclusiones. Es correlacional, según Vara (2015), decidirá el nivel de relación entre al menos dos variables. El método hipotético-deductivo fue el que se empleó en este estudio de investigación. De esta manera, Andía (2017), depende de conjeturas o probables soluciones a dichas interrogaciones.

El diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores

O1: Gestión administrativa

O2: Satisfacción laboral

r: relación

2.2. Operacionalización

Variable 1: Gestion Administrativa

Definición conceptual

Chiavenato (2010), señala como un procedimiento en el cual, de una manera responsable, se escoge y se construye el mejor camino de acción para lograr una meta. Requiere tener una información inequívoca sobre el objetivo, evaluar la realidad para considerar las actividades importantes que se ejecutarán.

Definición operacional

El cuestionario sobre gestion administrtriva cuyo autor fue Chiavenato (2010) adaptado por el investigador y consta de 24 preguntas.

Variable 2: Satisfaccion laboral

Definición conceptual

Robbins (2013) determinó que es la inclinación positiva sobre el propio trabajo que surge de la evaluación de sus cualidades.

Definición operacional

El cuestionario de satisfaccion laboral cuyo autor fue Robbins (2013) adaptado por el investigador y consta de 23 preguntas.

Operacionalización

(Ver Anexo 2)

2.3. Población y muestra

Según Carrasco (2013), la caracterizó como fenómeno de explorar dónde los sujetos que forman parte de la población tienen atributos comparativos que ofrecen ascenso para obtener información significativa para analizar. Siendo el tamaño de la población 80 trabajadores de la Gerencia de Tecnologías de la Información del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Al respecto Ramírez (1999), dijo que: La muestra es considerada censal cuando se elige al 100% de la población pues el total de las unidades de análisis es manejable por el investigador. Es decir, una muestra es censal ya que el total de los elementos que conforman la población son quienes a quienes se analizan.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Usada para recopilar información fue la encuesta. De esta manera, Andía (2017) refirió a la forma de acumular datos. Como instrumento utilizado el cuestionario. Se compone de una serie de preguntas el cual registran diferentes circunstancias.

Ficha técnica

(Ver Anexo 3)

Validez

Se validó por el criterio de juicio de expertos.

Tabla 1

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Ibarguen Cueva Francis	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Zarate Ruiz Gustavo	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Veliz Montero Alexander	sí	sí	sí	Aplicable

Confiabilidad

Usando el Alfa de Cronbach se pasó la fiabilidad.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables: Gestión administrativa y Satisfacción laboral

Estadística de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	,961	24
Satisfacción laboral	,943	23

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

2.5. Procedimiento

Para obtener lo descrito anteriormente, se solicitó la autorización al Gerente de Tecnologías de la Información del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, después, a través de una carta emitida por la UCV, luego procedimos en la recolección de datos.

2.6. Método de análisis de datos

Para la investigación se elaboró la estadística descriptiva para contrastar la hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Fue realizada utilizando los criterios y estándares éticos, las encuestas fueron confidenciales y anónimas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Gestión administrativa

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la gestión administrativa en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

	Nivel	Baremos	Frecuencia (f)	Porcentaje válido (%)
Válido	Ineficiente	30-49	37	46,3
	Regular	50-69	17	21,3
	Eficiente	70-90	26	32,5
	Total		80	100,0

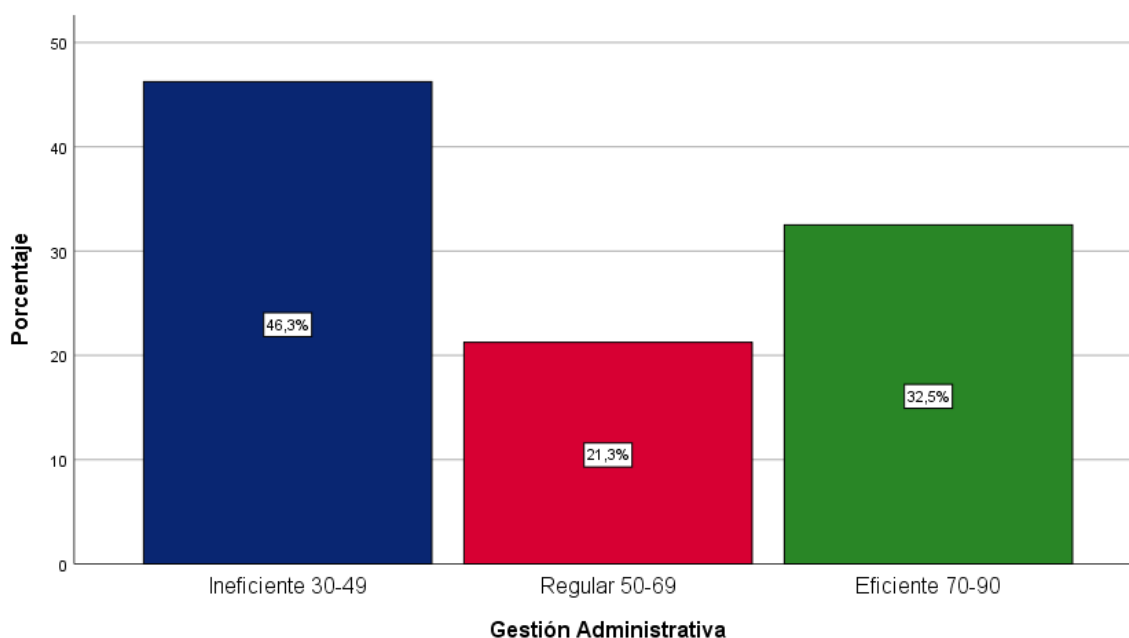


Figura 1: Niveles de la gestión administrativa de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 3 y la figura 1, podemos observar que los niveles de la gestión administrativa según la distribución porcentual, es: El 32,5% de los trabajadores lo considera en el nivel eficiente, el 21,3% en el nivel regular y el 46,3% en el nivel ineficiente, donde los trabajadores en su mayoría perciben un nivel ineficiente en la gestión administrativa.

3.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia (f)	Porcentaje válido (%)
Planificación	Ineficiente	8-12	19	23,8
	Regular	13-17	48	60,0
	Eficiente	18-22	13	16,3
Organización	Ineficiente	6-12	36	45,0
	Regular	13-19	34	42,5
	Eficiente	20-25	10	12,5
Dirección	Ineficiente	8-12	21	26,3
	Regular	13-17	49	61,3
	Eficiente	18-25	10	12,5
Control	Ineficiente	6-11	37	46,3
	Regular	12-17	17	21,3
	Eficiente	18-22	26	32,5

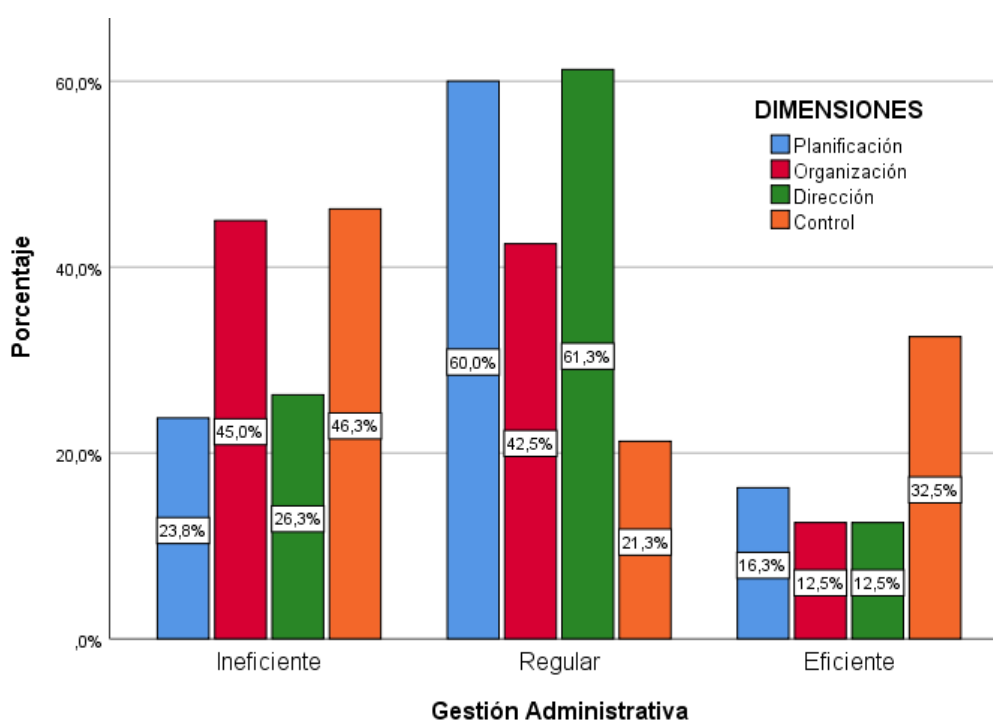


Figura 2: Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

En la tabla 4 y figura 2, se puede observar que, con respecto a los niveles de la planificación, el 23,8% de la muestra presentó un nivel ineficiente, el 60,0% un nivel regular y el 16,3% un nivel eficiente, así mismo, con respecto a la organización, el 45,0% presentó un nivel ineficiente, el 42,5% un nivel regular y el 12,5% un nivel eficiente, así

mismo la dirección, el 36,3% presentó un nivel ineficiente, el 61,3% un nivel regular y el 12,5% un nivel eficiente, finalmente con respecto al control, el 46,3% presentó un nivel ineficiente, el 21,3% un nivel regular y el 32,5% un nivel eficiente.

3.1.3 Satisfacción laboral

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

	Nivel	Baremos	Frecuencia (f)	Porcentaje válido (%)
Válido	Insatisfecho	31-50	39	48,8
	Satisfecho	51-70	29	36,3
	Muy satisfecho	71-90	12	15,0
	Total		80	100,0

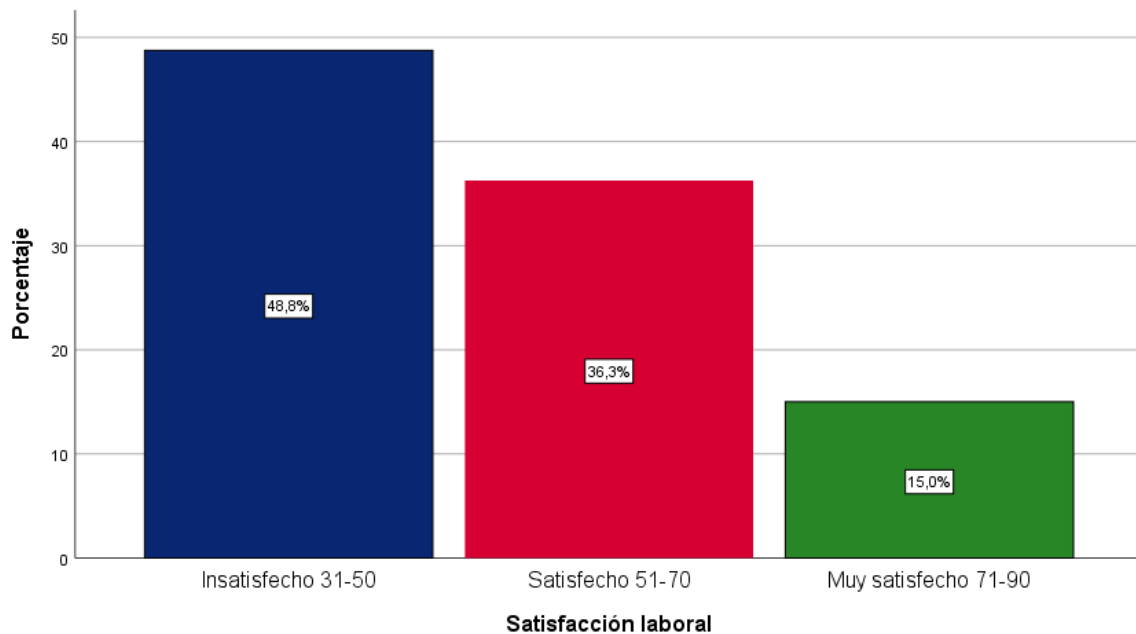


Figura 3: Niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 5 y la figura 3, podemos observar que los niveles de la satisfacción laboral según la distribución porcentual, es: El 48,8% de los trabajadores lo considera en el nivel insatisfecho, el 36,3% en el nivel satisfecho y el 15,0% en el nivel muy satisfecho, donde los trabajadores en su mayoría perciben un nivel insatisfecho en la satisfacción laboral.

3.1.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia (f)	Porcentaje válido (%)
Reto del trabajo	Insatisfecho	7-11	24	30,0
	Satisfecho	12-16	43	53,8
	Muy satisfecho	17-20	13	16,3
Sistema de recompensas justas	Insatisfecho	9-17	35	43,8
	Satisfecho	18-26	34	42,5
	Muy satisfecho	27-34	11	13,8
Condiciones favorables	Insatisfecho	7-11	44	55,0
	Satisfecho	12-16	12	15,0
	Muy satisfecho	17-20	24	30,0
Apoyo y Colaboración	Insatisfecho	6-9	46	57,5
	Satisfecho	10-13	9	11,3
	Muy satisfecho	14-16	25	31,3

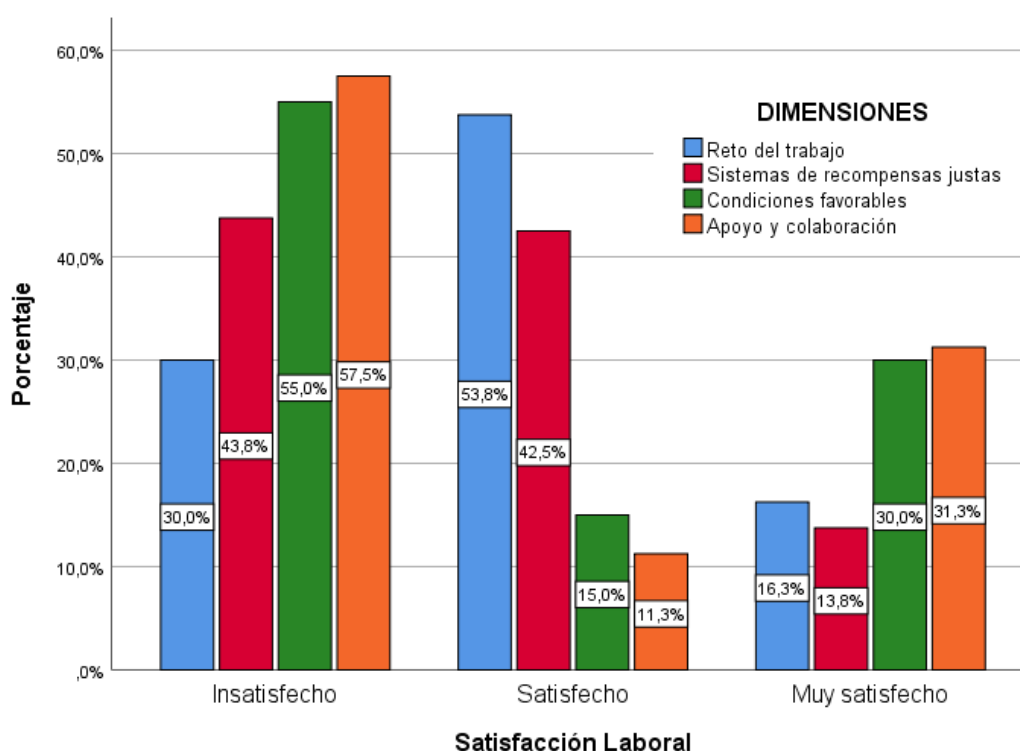


Figura 4: Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

En la tabla 6 y figura 4, se puede observar que, con respecto a los niveles del reto del trabajo, el 30,0% de la muestra presentó un nivel insatisfecho, el 53,8% un nivel satisfecho y el 16,3% un nivel muy satisfecho, así mismo, con respecto a los sistemas de recompensas justas, el 43,8% presentó un nivel insatisfecho, el 42,5% un nivel satisfecho y

el 13,8% un nivel muy satisfecho, así mismo las condiciones favorables, el 55,0% presentó un nivel insatisfecho, el 15,0% un nivel satisfecho y el 30,0% un nivel muy satisfecho, finalmente con respecto al apoyo y colaboración, el 57,5% presentó un nivel insatisfecho, el 11,3% un nivel satisfecho y el 31,3% un nivel muy satisfecho.

3.2 Resultados correlacionales

3.2.1 Gestión administrativa y satisfacción laboral

Hipótesis general

H₀ La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

H_a La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Para comprobar la hipótesis se utilizó el Rho de Spearman como procedimiento para definir el grado de correlación de las variables, así como las hipótesis.

Tabla 7

Prueba de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

			Gestión Administrativa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 7 se puede observar que, la gestión administrativa tiene una relación muy alta con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, según la correlación de Spearman (Rho=0,912 representando ésta una muy alta asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

3.2.2 Planeación y satisfacción laboral

Hipótesis específica 1

- H₀** La planeación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.
- H₁** La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

			Planeación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 8 se puede observar que, la planeación está relacionada altamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, según la correlación de Spearman ($Rho=0,656$ representando ésta una alta asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

3.2.3 Organización y satisfacción laboral

Hipótesis específica 2

- H₀** La organización no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.
- H₂** La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Tabla 9

Prueba de correlación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

			Organización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 9 se puede observar que, la organización tiene una relación muy alta con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, según la correlación de Spearman ($Rho=0,905$ representando ésta una alta asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_2).

3.2.4 Dirección y satisfacción laboral

Hipótesis específica 3

H₀ La dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

H₃ La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Tabla 10

Prueba de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

			Dirección	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 10 se puede observar que, la dirección está relacionada altamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, según la correlación de Spearman ($Rho=0,673$ representando ésta una alta asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3).

3.2.5 Control y satisfacción laboral

Hipótesis específica 4

H₀ El control no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

H₄ El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Tabla 11

Prueba de correlación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

			Control	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 11 se puede observar que, el control tiene una relación muy alta con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, según la correlación de Spearman ($Rho=0,883$ representando ésta una muy alta asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_4).

IV. Discusión

La hipótesis general, las variables de la investigación se están relacionando entre si con los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, con un nivel de correlación es alto (Rho 0,953 y p-valor 0,000). Al respecto, Sánchez M, Sánchez F (2014) mencionó que existe una relación alta entre las variables, debido a que la gestión administrativa es tomada como una necesidad fundamental dentro de la institución, sin embargo, Maza (2018) señaló que la gestión administrativa no solo incide en el compromiso de los trabajadores sino también en el desempeño laboral y actitud del trabajador, concordamos con los autores porque refieren la importancia en saber que las variables de estudio cumple un importante rol en los trabajadores de RENIEC.

En la hipótesis específica 1: la planeación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, con un nivel de correlación alta (Rho 0,861 y p-valor 0,000). Cabezas (2015) obtuvo como resultado que existe relación muy baja, sin embargo, Ruiz (2015) señaló que es importante implementar planes estratégicos que mejoren la gestión administrativa y exista mayor compromiso con la organización, estos resultados fueron contradichos con los nuestros evidenciado por una relación alta.

En la hipótesis específica 2: la organización se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, con un nivel de correlación alto (Rho 0,959 y p-valor 0,000). De acuerdo a Reyes (2015) obtuvo como resultado $r=0,776$ de relación alta, debido a que se utilizan herramientas administrativas que permiten mayor satisfacción laboral, en cambio, Maza (2018) señaló la importancia de tener claro una estructura organizacional con un buen nivel jerárquico que pueda generar mayor satisfacción laboral entre los trabajadores, estos resultados avalan con los obtenidos porque se obtuvo una correlación alta.

En la hipótesis específica 3: la dirección se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,837 y p-valor 0,000). De acuerdo a Espaderos (2016) señaló la importancia de la dirección y la necesidad de emplear un modelo de dirección estratégica con la finalidad de lograr el compromiso de todos los individuos. Al respecto, León (2017) refirió que es importante establecer objetivos claros en toda gestión administrativa y mayor compromiso, los resultados investigativos dieron que existe una

alta correlación entre la gestión administrativa y el compromiso, estos resultados fueron contradichos con los nuestros porque se obtuvo que existe una correlación alta debido a que se ejerce regularmente la dirección por parte de los directivos.

En la hipótesis específica 4: el control se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,945 y p -valor 0,000). Al respecto, Rodríguez (2016) planteó la necesidad de ejercer mayor control en las organizaciones sin que se perturbe el clima y compromiso de los colaboradores, Acosta y Ramirez (2015), señaló que se observó escaso control compromiso por parte de los trabajadores, debido a su poca identificación con la institución, estos resultados no son compartidos a los nuestros por sus resultados de relación alta.

V. Conclusiones

Primera: La gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,912$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es muy alta.

Segunda: La planeación se relaciona directa ($Rho=0,656$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Tercera: La organización se relaciona directa ($Rho=0,905$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es muy alta.

Cuarta: La dirección se relaciona directa ($Rho=0,673$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Quinta: El control se relaciona directa ($Rho=0,883$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es muy alta.

VI. Recomendaciones

Primera, Se recomienda a las autoridades del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil realizar una evaluación al desempeño de todos los trabajadores para lograr reconocer la dedicación, avance y adecuación de cada trabajador en la Institución, a fin de crear un reconocimiento abierto de acuerdo con su desempeño.

Segunda, Se recomienda a las autoridades del RENIEC considerar la motivación del personal, valor el esfuerzo que realizan y saber reconocer sus resultados; promover el desarrollo profesional y personal. Delegar que demandan nuevos retos de tal manera que al desempeñarlo correctamente puedan estimular su compromiso laboral.

Tercera, Las autoridades deben estimular la satisfacción laboral de sus trabajadores mediante el desarrollo de actividades de confraternidad, con el fin de afianzar la confianza, los buenos tratos, la colaboración y sobre todo el compromiso hacia su centro de labores.

Cuarta, Se recomienda realizar capacitaciones y hacer nexos con organizaciones educativa para fortalecer, avanzar o incrementar el desempeño hacia una mejor ejecución y valoración dirigida a la entidad.

Quinta, Se recomiendan a otros investigadores, mejorar la investigación teniendo en cuenta las variables en cuestión, establecer nuevos objetivos, reconocer nuevas mediciones, nuevos territorios de trabajo y compromisos hipotéticos que son la fuente de nueva información para futuras investigaciones.

VII. Referencias

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw Hill. Interamericana.

Griffin, R. (2011). *Administración*. México: CENGAGE Learning.

Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., y Sanchez, F. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. *Revista de Administración de Empresas | FGV-EAESP*. España. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v54n5/0034-7590-rae-54-05-0537.pdf>

Toscano, F. y Cabezas, H. (2015) *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba*. (Tesis de maestría Universidad Técnica de Babahoyo), Ecuador

Ruiz, F.y Cabezas, H. (2015) *Gestión administrativa; incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

Reyes, A. (2015). *Administración de empresas: Teoría y Práctica*. (5ta. Ed) México: Limusa

Ashworth, J.; Geys, B. y Heyndels, B. (2015) *Government Weakness and Local Public Debt Development in Flemish Municipalities*, *International Tax and Public Finance*, 12: 395-422.

Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía, Guatemala*. Recuperado el 14 de setiembre de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/EspaderosAlejandro.pdf>

- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarab o%2C%20Beatriz.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarab%20o%2C%20Beatriz.pdf)
- Santana, S. (2016). “*La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua*”. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159165. Recuperado https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718.
- Maza, L. (2018) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc. Nally
- Muñoz, A. (2017). *Gestión administrativa docente y satisfacción laboral en la Institución Educativa Particular “María Madre, Distrito de Trujillo*. Tesis de maestría) Universidad Privada del Norte.
- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). “*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Evangelista, R., y Quispe, J. (2015). “*Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de dos instituciones educativas del distrito de Villa del Triunfo UGEL 01–2014*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Millán, C., Córdoba, S., y Ávila, L. (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento en la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz*. Panamá: SLIDESHARE.
- Lemos, M. (2017). *Collaborative agency in educational management: a joint object for school and community transformation*. *Revista de Administración de Empresas*, 57(6),555-566. do: <https://dx.doi.org/10.1590/s0034-759020170604>.
- Bernal, C. y Sierra H. (2013). *Proceso Administrativo. Colombia*: Editorial Marisa de Anta.
- Martínez, L. (2012). *Administración Educativa*. México: Mc. Graw Hill.
- Amador (2003) *Definición de la administración*. Recuperado de: http://www.joseacontreras.net/admon/gestiopolis/TeoriaOrganizacionGestioPolis.com_004.pdf
- Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*. México: Mc Graw Hill.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil*. México: BITSTREAM.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=6073219806>
- Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. (2ª ed.). Madrid: Mc Graw Hill. Recuperada de <https://www.marcialpons.es/libros/direccion-estrategica/9788448146498/>.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral*. Una aproximación teórica. Recuperada de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>.

- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13.a ed.). México: McGrawHill
- Gibson, I. (1997). *Las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Macro
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). Measuring job satisfaction in surveys – Comparative analytical report. Tomado de http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf
- Andía, W. (2017) *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y pluma, 1ra edición. Lima-Perú.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos
- Abizadeh, S. y Gray, J. (2011) *Provincial Government Spending in Canadá: An Empirical Analysis*”, *International Review of Applied Economics*, 7: 69-90.
- García, J. (2014) *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas*. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(8), 75-88. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81832222006>
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley: New York, United States. Wiley Ed.

- Rodríguez, I. y Peiró, J. (2008). *Work stress, leadership and organizational health*. Papeles del Psicólogo. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>.
- Arias, W., & Velarde, O. (2013). *Job satisfaction among employees from two department stores: a comparative study*. *Ciencia y trabajo*, 15(47), 41-46. Recuperado de Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Bharthapudi, K. (2016). *The Effects of Autonomy on Job Satisfaction*. Recuperado de http://www.ehow.com/info_12107936_effects-autonomy-job-satisfaction.html
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. e Hinostraza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Solórzano, J. V. S., Macias, C. B., Alfonso, Y. R., Betancourt, F. D. R., Apolinario, A. I. L., & Abreu, J. M. (2018). *Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión*. Caso Clínica Estomatológica. *Revista Médica Electrónica*, 40(3). Recuperado de: http://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2755/html_474
- Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Recuperada desde: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>
- Pastrana, M. (2017). *Gestión administrativa Municipal y Cumplimiento de la Regularización Urbana del distrito de Carabayllo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Montejano, J. (2016). *La modernización administrativa pública, base del desarrollo Empresarial en México*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional en la Escuela Superior de Administración. Disponible en: <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/10325/1/Montejano%20Luna%20Jose%20Antonio.pdf>.

- Mirás, S., Villoria, E., Álvarez, J., Cotobal, F., & González, L. (2017). *¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud?* *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3), 58-64.
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112223>
- Lara, G. (2016) *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado*. (Tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador.
- Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006) *Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing*. *Journal of Nursing Management*, 14 (4), 271–281.
- Grossi, G., & Reichard, C. (2008). *Municipal corporatization in Germany and Italy*. *Public Management Review*, 10(5), pp. 597–617.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019? Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019? ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019? ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019?	Objetivo general Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 Objetivos específicos: Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 Establecer la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 Establecer la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019	Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 Hipótesis específicas La planeación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 La organización se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 La dirección se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019 El control se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019	Planeación	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	1 al 6	Muy bueno (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)	Ineficiente (30-49) Regular (50-69) Eficiente (70-90)
			Organización	Estructura Diseño organizacional Recursos humanos	7 al 12		
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo	13 al 18		
			Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	19 al 24		
			Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante Naturaleza del trabajo Logro Trabajo en si mismo Identidad de la tarea	1 al 5	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Insatisfecho (31-50) Satisfecho (51-70) Muy satisfecho (71-90)
			Sistema de recompensas justas	Reconocimiento Demandas de trabajo Habilidades del individuo Estándares de salario Equidad – desigualdad Pago actual Oportunidades de ascender Políticas de ascenso Rotación del personal	6 al 14		
			Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Insumos	15 al 19		

			Apoyo y colaboración	Autonomía Área de trabajo Clima organizacional Colegas cooperadores Relaciones con los compañeros Líderes tolerantes Responsabilidad laboral	20 al 23		
--	--	--	----------------------	--	----------	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO: Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal	Población censal: Estuvo conformada por 80 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019	Variable 1: Gestión Administrativa Técnica: Encuestas Instrumento: Cuestionario Autores: Chiavenato, I (2010) Año: 2010 Adaptación: Bernal, V (2019) Ámbito de aplicación: Reniec Forma de Administración: Colectiva	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos
		Variable 2: Satisfacción laboral Técnica: Encuestas Instrumento: Cuestionario Autor: Robbins, S (2013) Año: 2013 Adaptación: Bernal, V (2019) Ámbito de aplicación: Reniec Forma de Administración: Colectiva	

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable gestión administrativa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Planeación	Toma de decisiones	1 al 6	Ordinal	Desarrolladas
	Elaboración de planes Administración estratégica			
Organización	Estructura	07 al 12	Muy bueno (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)	Ineficiente (24-55) Regular (56-87) Eficiente (88-120)
	Diseño organizacional Recursos humanos			
Dirección	Motivación Liderazgo Trabajo en equipo Comunicación	13 al 18		
Control	Evaluación de desempeño Medidas de control administrativo	19 al 24		

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante	1 al 5	Ordinal	Desarrolladas
	Naturaleza del trabajo Logro Identidad de la tarea			
Sistemas de recompensas justas	Reconocimiento	6 al 14	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Insatisfecho (23-53) Satisfecho (54-84) Muy satisfecho (85-115)
	Demandas del trabajo Estándares de salario Equidad – desigualdad Oportunidades de ascender Políticas de ascensos Rotación del personal			
Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Clima organizacional Autonomía Expectativas	15 al 19		
Apoyo y colaboración	Colegas cooperadores Relaciones con los compañeros Líderes tolerantes	20 al 23		

Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica 1

Denominación:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor :	Chiavenato, I (2010)
Adaptado :	Bernal, V (2019)
Objetivo :	Determinar el nivel de la gestión administrativa
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo :	40 minutos
Escala de medición:	Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor :	Robbins, S (2013)
Adaptado :	Bernal, V (2019)
Objetivo :	Determinar el nivel de la satisfacción laboral
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo :	40 minutos
Nivel de medición:	Escala politómica

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
	D1: Planeación					
01	Cómo consideras la toma de decisiones en la Institución.					
02	Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas.					
03	Cómo consideras los planes de trabajo por área en la Institución.					
04	Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución.					
05	Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en la Institución.					
06	Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en la Institución.					
	D2: Organización					
07	Cómo consideras la organización de las áreas de Institución.					
08	Cómo consideras que es tu desempeño en la Institución.					
09	Cómo consideras la designación de los cargos en la Institución.					
10	Cómo consideras a las políticas generales vigentes en la Institución.					
11	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de la Institución.					
12	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en Institución.					
	D3: Dirección					
13	Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo.					
14	Cómo son tus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución.					
15	Cómo consideras a la motivación que se te brinda en la Institución.					
16	Cómo consideras tu satisfacción personal en la Institución.					
17	Cómo consideras el liderazgo de tus jefes en la Institución.					
18	Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes.					
	D4: Control					
19	Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas.					
20	Cómo consideras los sistemas de control en el área donde te desempeñas.					
21	Cómo consideras los patrones de desarrollo de tus actividades laborales.					
22	Cómo evalúas tu desempeño laboral en el área donde laboras.					
23	Cómo consideras los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema.					
24	Qué tales son las aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

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

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
	D1: Reto del trabajo					
01	Tu trabajo estimula tus ganas de superación.					
02	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo.					
03	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas.					
04	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable.					
05	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo.					
	D2: Sistema de recompensas					
06	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento.					
07	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.					
08	Participas en las decisiones de tu área, oficina.					
09	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica.					
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas.					
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.					
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso.					
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución.					
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".					
	D3: Condiciones favorables					
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.					
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo.					
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores.					
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo.					
	D4: Apoyo y colaboración					
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo.					
21	Creas que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo.					
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar.					
23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece.					

Anexo 5: Certificados de validez de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Cómo consideras la toma de decisiones en la Institución	✓		✓		✓		
2	Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas	✓		✓		✓		
3	Cómo consideras los planes de trabajo por área en la Institución	✓		✓		✓		
4	Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución	✓		✓		✓		
5	Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en la Institución	✓		✓		✓		
6	Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en la Institución	✓		✓		✓		
	Organización							
7	Cómo consideras la organización de las áreas de Institución	✓		✓		✓		
8	Cómo consideras que es tu desempeño en la Institución	✓		✓		✓		
9	Cómo consideras la designación de los cargos en la Institución	✓		✓		✓		
10	Cómo consideras a las políticas generales vigentes en la Institución	✓		✓		✓		
11	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de la Institución	✓		✓		✓		
12	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en Institución	✓		✓		✓		
	Dirección							
13	Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo	✓		✓		✓		
14	Cómo son tus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución	✓		✓		✓		
15	Cómo consideras a la motivación que se te brinda en la Institución	✓		✓		✓		
16	Cómo consideras tu satisfacción personal en la Institución	✓		✓		✓		
17	Cómo consideras el liderazgo de tus jefes en la Institución	✓		✓		✓		
18	Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes	✓		✓		✓		
	Control							
19	Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas	✓		✓		✓		

20	Cómo consideras los sistemas de control en el área donde te desempeñas	✓		✓		✓	
21	Cómo consideras los patrones de desarrollo de tus actividades laborales	✓		✓		✓	
22	Cómo evalúas tu desempeño laboral en el área donde laboras	✓		✓		✓	
23	Cómo consideras los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema	✓		✓		✓	
24	Qué tales son las aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

.....16 de 12 del 2019.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:IBARVEN CUEVA FRANCIS.....

DNI:09637865.....

Especialidad del evaluador:DEA. ENSEÑANZAS DE LA EDUCACIÓN - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Reto del trabajo							
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	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable	✓		✓		✓		
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo	✓		✓		✓		
	Sistema de recompensas							
6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento	✓		✓		✓		
7	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente	✓		✓		✓		
8	Participas en las decisiones de tu área, oficina	✓		✓		✓		
9	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica	✓		✓		✓		
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas	✓		✓		✓		
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso	✓		✓		✓		
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución	✓		✓		✓		
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"	✓		✓		✓		
	Condiciones favorables							
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo	✓		✓		✓		
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores	✓		✓		✓		
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo	✓		✓		✓		
	Apoyo y colaboración							
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo	✓		✓		✓		
21	Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo	✓		✓		✓		
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar	✓		✓		✓		

23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece	✓		✓		✓		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

..16..de..12..del 20..19..

Apellidos y nombres del juez evaluador: IBARQUEN CUEVA FRANCIS

DNI: 09637 865

Especialidad del evaluador: DEA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planeación								
1	Cómo consideras la toma de decisiones en la Institución	✓		✓		✓		
2	Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas	✓		✓		✓		
3	Cómo consideras los planes de trabajo por área en la Institución	✓		✓		✓		
4	Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución	✓		✓		✓		
5	Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en la Institución	✓		✓		✓		
6	Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en la Institución	✓		✓		✓		
Organización								
7	Cómo consideras la organización de las áreas de Institución	✓		✓		✓		
8	Cómo consideras que es tu desempeño en la Institución	✓		✓		✓		
9	Cómo consideras la designación de los cargos en la Institución	✓		✓		✓		
10	Cómo consideras a las políticas generales vigentes en la Institución	✓		✓		✓		
11	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de la Institución	✓		✓		✓		
12	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en Institución	✓		✓		✓		
Dirección								
13	Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo	✓		✓		✓		
14	Cómo son tus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución	✓		✓		✓		
15	Cómo consideras a la motivación que se te brinda en la Institución	✓		✓		✓		
16	Cómo consideras tu satisfacción personal en la Institución	✓		✓		✓		
17	Cómo consideras el liderazgo de tus jefes en la Institución	✓		✓		✓		
18	Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes	✓		✓		✓		
Control								
19	Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas	✓		✓		✓		

20	Cómo consideras los sistemas de control en el área donde te desempeñas	✓		✓		✓	
21	Cómo consideras los patrones de desarrollo de tus actividades laborales	✓		✓		✓	
22	Cómo evalúas tu desempeño laboral en el área donde laboras	✓		✓		✓	
23	Cómo consideras los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema	✓		✓		✓	
24	Qué tales son las aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencias

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

.....16 de 12 del 20.....19

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: TEMÁTICO - M3. EN GESTIÓN PÚBLICA y EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

MBO

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Reto del trabajo							
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	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable	✓		✓		✓		
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo	✓		✓		✓		
	Sistema de recompensas							
6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento	✓		✓		✓		
7	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente	✓		✓		✓		
8	Participas en las decisiones de tu área, oficina	✓		✓		✓		
9	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica	✓		✓		✓		
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas	✓		✓		✓		
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso	✓		✓		✓		
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución	✓		✓		✓		
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"	✓		✓		✓		
	Condiciones favorables							
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo	✓		✓		✓		
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores	✓		✓		✓		
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo	✓		✓		✓		
	Apoyo y colaboración							
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo	✓		✓		✓		
21	Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo	✓		✓		✓		
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar	✓		✓		✓		

23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

16 de 12 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: TEMATICO - Mg. EN GESTION Publica y EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Cómo consideras la toma de decisiones en la Institución	✓		✓		✓		
2	Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas	✓		✓		✓		
3	Cómo consideras los planes de trabajo por área en la Institución	✓		✓		✓		
4	Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución	✓		✓		✓		
5	Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en la Institución	✓		✓		✓		
6	Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en la Institución	✓		✓		✓		
	Organización							
7	Cómo consideras la organización de las áreas de Institución	✓		✓		✓		
8	Cómo consideras que es tu desempeño en la Institución	✓		✓		✓		
9	Cómo consideras la designación de los cargos en la Institución	✓		✓		✓		
10	Cómo consideras a las políticas generales vigentes en la Institución	✓		✓		✓		
11	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de la Institución	✓		✓		✓		
12	Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en Institución	✓		✓		✓		
	Dirección							
13	Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo	✓		✓		✓		
14	Cómo son tus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución	✓		✓		✓		
15	Cómo consideras a la motivación que se te brinda en la Institución	✓		✓		✓		
16	Cómo consideras tu satisfacción personal en la Institución	✓		✓		✓		
17	Cómo consideras el liderazgo de tus jefes en la Institución	✓		✓		✓		
18	Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes	✓		✓		✓		
	Control							
19	Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas	✓		✓		✓		

20	Cómo consideras los sistemas de control en el área donde te desempeñas	✓		✓		✓	
21	Cómo consideras los patrones de desarrollo de tus actividades laborales	✓		✓		✓	
22	Cómo evalúas tu desempeño laboral en el área donde laboras	✓		✓		✓	
23	Cómo consideras los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema	✓		✓		✓	
24	Qué tales son las aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

..16...de...12...del 20...19

Apellidos y nombres del juez evaluador: Véliz Montero Alexander

DNI: 45492864

Especialidad del evaluador: Ciencias de la información - Mag. en Gestión Pública

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Reto del trabajo							
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	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable	✓		✓		✓		
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo	✓		✓		✓		
	Sistema de recompensas							
6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento	✓		✓		✓		
7	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente	✓		✓		✓		
8	Participas en las decisiones de tu área, oficina	✓		✓		✓		
9	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica	✓		✓		✓		
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas	✓		✓		✓		
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso	✓		✓		✓		
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución	✓		✓		✓		
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"	✓		✓		✓		
	Condiciones favorables							
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo	✓		✓		✓		
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores	✓		✓		✓		
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo	✓		✓		✓		
	Apoyo y colaboración							
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo	✓		✓		✓		
21	Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo	✓		✓		✓		
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar	✓		✓		✓		

23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

.....16 de 12 del 2019.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Véliz Montero, Alexander

DNI: 45492864

Especialidad del evaluador: Ciencias de la información - Mag. en Gestión Pública

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



Anexo 6: Confiabilidad

Prueba Piloto de la variable gestión administrativa

PruebaPiloto_GestionAdministrativa.sav [ConjuntoDatos6] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	
1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3	1
2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	
5	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
6	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	
7	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	
9	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	
10	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
11	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	
12	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
14	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	
15	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	
16	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
17	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	
18	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	
19	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	
20	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Confiabilidad_GestionAdministrativa.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

ultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: Variable GestionAdministrativa
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a		
	20	0	100,0	,0
Total	20		100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Prueba Piloto de la variable satisfacción laboral

PruebaPiloto_SatisfaccionLaboral.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

24: p13 Visible: 23 de 23 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
1	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3
3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3
5	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	4	4
6	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
7	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
8	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2
9	1	4	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	1	4
10	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	1	2
11	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
12	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
13	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
14	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3
15	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
16	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4
17	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
18	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
19	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
20	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Confianza_SatisfaccionLaboral.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: Variable SatisfaccionLaboral
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	23

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7: Base de datos

Base de datos de la variable gestión administrativa

N°	Planeación						Organización						Dirección						Control					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	
2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3
4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	3
5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
6	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
7	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
8	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
9	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
10	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
11	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3
12	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
13	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
14	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
15	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
16	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
17	1	2	2	2	4	1	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2
18	1	4	4	2	3	1	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2
19	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	4	4	3
20	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1
21	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
22	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
23	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
24	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
25	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
26	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
27	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
28	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
29	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
30	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
31	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
33	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1
35	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
36	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
37	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
38	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
39	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
40	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
41	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
42	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
43	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3
44	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
45	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
46	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
47	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
48	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1

49	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
50	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
51	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3
52	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
53	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2
54	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
55	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
56	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
57	1	2	2	2	4	1	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2
58	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
59	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	4	4	3
60	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1
61	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
62	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
63	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3
64	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
65	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
66	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
67	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
68	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
69	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
70	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
71	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
73	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2
74	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1
75	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
76	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
77	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
78	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
79	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
80	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3

Base de datos de la variable satisfacción laboral

N°	Reto del trabajo					Sistema de recompensas justas									Condiciones favorables					Apoyo y colaboración			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	2
4	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4
5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
6	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
7	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
8	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
9	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
10	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3
12	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4
13	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
14	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	4	4
15	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
16	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
17	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2
18	1	4	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	1	4
19	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	1	2
20	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
21	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
22	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
23	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
24	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
25	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
26	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
27	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
28	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
29	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
30	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
31	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
32	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
33	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
35	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
36	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
37	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
38	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
39	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
40	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
41	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
42	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
43	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	2
44	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
45	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
46	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
47	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
48	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
49	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3

50	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
51	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3
52	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
53	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3
54	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
55	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
56	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
57	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2
58	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
59	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	1	2
60	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
61	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
62	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
63	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3
64	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
65	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
66	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
67	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
68	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
69	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
70	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
71	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
72	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
73	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
74	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
75	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
76	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
77	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
78	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
79	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
80	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

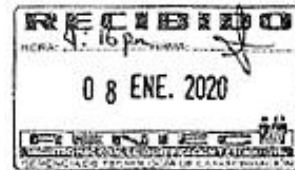
Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 15 de noviembre de 2019

Carta P. 444-2019-EPG-UCV-LN

DR. DANILO CHÁVEZ ESPÍRITU
GERENTE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VICTOR ARCADIO BERNAL FUENTES** identificado con DNI N.° **41411250** y código de matrícula N.° **6000141311**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, LIMA, 2019.

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ACCA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

DANILO ALBERTO CHAVEZ ESPÍRITU
Gerente de Tecnología de la
Información
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ESPIRITU Danilo
Alberto FAU 20295613620 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/01/2020 11:13:07-0500

Lima, 10 de Enero del 2020

CARTA N° 000005-2020/GTI/RENIEC

Sr(a).
Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.

Referencia : CARTA P. 444-2019-EPG-UCV-LN
Autorización de aplicación de encuesta.

De nuestra consideración :

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle con relación al asunto de la referencia, nuestro apoyo a su solicitud, en aras de la formación de nuevos gestores que contribuyan al desarrollo de la Gestión Pública en beneficio de las instituciones de la sociedad organizada, por ello, se acepta su solicitud y se autoriza la realización de la encuesta al personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información, como instrumento para la tesis de magister "Gestión Administrativa y Satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019"

Sin otro en particular y agradeciéndoles su gentil concurrencia, quedamos de Ud.

Atentamente,

(DCE)

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el RENIEC, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://gestdocinterop.reniec.gob.pe/verificadoc/index.htm> e ingresando la siguiente clave: **LOa10OfshF**

Anexo 9: Dictamen de la sustentación de tesis



Dictamen Final

Vista la Tesis:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO
CIVIL, LIMA, 2019”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

BERNAL FUENTES VICTOR ARCADIO

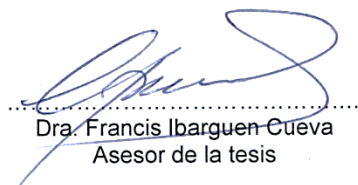
Considerando:

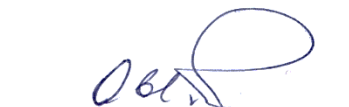
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N.º 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 11 de enero del 2020


.....
Dra. Francis Ibarguen Cueva
Asesor de la tesis


.....
Dr. Abner Chávez Leandro
Revisor de la tesis

Anexo 10: Evidencias



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019**" del (de la) estudiante **Victor Arcadio Bernal Fuentes**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de enero del 2020



Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
DNI: 09637865



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Víctor Arcadio Bernal Fuentes (ORCID: 0000-0003-4621-7953)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 000-003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú
2020

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
3 www.reniec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4 Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7 'Encyclopedic Dictiona... Publicación	<1 %
8 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9 www.mintra.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
10 cep.upc.es Fuente de Internet	<1 %
11 www.idg.es Fuente de Internet	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BERNAL FUENTES VICTOR ARCADIO

D.N.I. : 41411250

Domicilio : AV. LAS FLORES DE PRIMAVERA # 331 - 53L

Teléfono : Fijo : Móvil : 951303432

E-mail : VIBERXP@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[X] Tesis de Posgrado

[X] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BERNAL FUENTES VICTOR ARCADIO

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, LIMA, 2019.

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 24/02/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VICTOR ARCADIO BERNAL FUENTES

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y
ESTADO CIVIL, LIMA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN