



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en los
trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad
Pública Sullana 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Montero Santillana, Jackeline Cindy (orcid.org/0000-0001-9415-3259)

ASESOR:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Nascisho (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

CO-ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/ 0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres y mi hija María Fernanda, por su paciencia y apoyo incomparable en cada etapa de esta investigación. Ellos han sido la fortaleza y motivación constante para forjar y alcanzar cada anhelo en mi vida.

Jackeline Montero

Agradecimiento

Agradecer al Señor de la buena Muerte de Chocan y a los trabajadores de la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de Sullana que colaboraron con la recolección de datos junto con mis asesores que brindaron su apoyo necesario para culminar este trabajo de investigación.

Jackeline Montero

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	ix
Abstract	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de la investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV RESULTADOS	26
V DISCUSIÓN	28
VI CONCLUSIONES	34
VII RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos del plan piloto	72
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad del plan piloto	72
Tabla 3 Estadísticas de elemento del plan piloto	72
Tabla 4 Estadísticas de total de elemento del plan piloto	74
Tabla 5 Estadísticas de escala del plan piloto	76
Tabla 6 Estadística descriptiva del plan piloto	77
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos	80
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad	80
Tabla 9 Estadísticas de elemento	80
Tabla 10 Estadísticas de total de elemento	82
Tabla 11 Estadísticas de escala	83
Tabla 12 Estadística descriptiva	84
Tabla 13 Toma de decisiones	87
Tabla 14 Decisiones en base a criterios	88
Tabla 15 Planes de trabajo	89
Tabla 16 Metas establecidas	90
Tabla 17 Administración estratégica	91
Tabla 18 Análisis interno	92
Tabla 19 Cargos definidos	93
Tabla 20 Políticas generales	94
Tabla 21 Comunicación adecuada	95
Tabla 22 Personal calificado	96
Tabla 23 Buena selección	97
Tabla 24 Comportamiento de los compañeros	98
Tabla 25 Problemas de comportamiento	99
Tabla 26 Motivación para el trabajo	100
Tabla 27 Liderazgo	101
Tabla 28 Desempeño estándar	102
Tabla 29 Estándares para el desarrollo	103
Tabla 30 Mecanismos de control	104
Tabla 31 Contribución para la vida	105

Tabla 32	Significación para su vida	106
Tabla 33	Elogio de sus logros	107
Tabla 34	Retos laborales	108
Tabla 35	Funciones y responsabilidades	109
Tabla 36	Tiempo prudencial	110
Tabla 37	Reconocimiento de logros	111
Tabla 38	Nuevas oportunidades laborales	112
Tabla 39	Estrategia de incentivos	113
Tabla 40	Satisfacción de necesidades	114
Tabla 41	Constantes convocatorias	115
Tabla 42	Sistemas de evaluación	116
Tabla 43	Convocatorias internas	117
Tabla 44	Autonomía	118
Tabla 45	Procesos de supervisión	119
Tabla 46	Motivación	120
Tabla 47	Consejos	121
Tabla 48	Tolerancia	122
Tabla 49	Relación entre compañeros	123
Tabla 50	Comparación del desempeño	124
Tabla 51	Decisiones de los líderes	125
Tabla 52	Responsabilidades laborales	126
Tabla 53	Niveles de la gestión administrativa de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana	127
Tabla 54	Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana	128
Tabla 55	Niveles de la satisfacción laboral de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana	129
Tabla 56	Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana	130
Tabla 57	Prueba de normalidad	131
Tabla 58	Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral	132
Tabla 59	Correlación entre la gestión administrativa y los retos laborales	132

Tabla 60 Correlación entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas	133
Tabla 61 Correlación entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción	133
Tabla 62 Correlación entre la gestión administrativa y la supervisión	134
Tabla 63 Correlación entre la gestión administrativa y el compañerismo	134

Índice de figuras

Figura 1 Toma de decisiones	87
Figura 2 Decisiones en base a criterios	88
Figura 3 Planes de trabajo	89
Figura 4 Metas establecidas	90
Figura 5 Administración estratégica	91
Figura 6 Análisis interno	92
Figura 7 Cargos definidos	93
Figura 8 Políticas generales	94
Figura 9 Comunicación adecuada	95
Figura 10 Personal calificado	96
Figura 11 Buena selección	97
Figura 12 Comportamiento de los compañeros	98
Figura 13 Problemas de comportamiento	99
Figura 14 Motivación para el trabajo	100
Figura 15 Liderazgo	101
Figura 16 Desempeño estándar	102
Figura 17 Estándares para el desarrollo	103
Figura 18 Mecanismos de control	104
Figura 19 Contribución para la vida	105
Figura 20 Significación para su vida	106
Figura 21 Elogio de sus logros	107
Figura 22 Retos laborales	108
Figura 23 Funciones y responsabilidades	109
Figura 24 Tiempo prudencial	110
Figura 25 Reconocimiento de logros	111
Figura 26 Nuevas oportunidades laborales	112
Figura 27 Estrategia de incentivos	113
Figura 28 Satisfacción de necesidades	114
Figura 29 Constantes convocatorias	115
Figura 30 Sistemas de evaluación	116
Figura 31 Convocatorias internas	117

Figura 32 Autonomía	118
Figura 33 Procesos de supervisión	119
Figura 34 Motivación	120
Figura 35 Consejos	121
Figura 36 Tolerancia	122
Figura 37 Relación entre compañeros	123
Figura 38 Comparación del desempeño	124
Figura 39 Decisiones de los líderes	125
Figura 40 Responsabilidades laborales	126
Figura 41 Porcentaje de la gestión administrativa de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana	127
Figura 42 Porcentaje de la satisfacción laboral de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana	129

Resumen

En la presente investigación se propuso como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021. Por ello, se estableció una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental-correlacional y de corte transversal. Asimismo, se consideró como población a 30 servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana en quienes se empleó un muestreo de manera no probabilística y de manera intencional, por lo que la muestra también estuvo conformada por estos 30 servidores. A estas personas se les aplicaron dos instrumentos de investigación, cuyo validación fue sometida a juicio de expertos que fue confiabilizado a través del alfa de Cronbach. Así entre los resultados se obtuvo que la variable gestión administrativa, se ubicó en un nivel adecuado (60%), cuya dimensión Organización (63.3%) fue la más destacada. y el Control (46.7%) se expresó como adecuado; en cambio, la Dirección (66.7%). Además, para la variable satisfacción laboral, se expresó en un nivel regular (63.3%), donde las dimensiones Supervisión (66.7%) y Compañerismo (66.7%) se ubicaron en el mismo porcentaje. Entonces, se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021 fue positiva muy fuerte ($r = 0,789$).

Palabras clave: gestión por procesos, carpeta electrónica administrativa, beneficios.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the workers of the Administration Office of a Public Entity Sullana 2021. Therefore, a methodology was established with a quantitative, basic, non-experimental-correlational and cross-sectional approach. Likewise, 30 employees of the Administration Office of a Sullana Public Entity were considered as the population and a non-probabilistic and intentional sampling was used, so that the sample was also made up of these 30 employees. Two research instruments were applied to these people, whose validation was subjected to expert judgment that was made reliable through Cronbach's alpha. The results showed that the administrative management variable was at an adequate level (60%), with the Organization dimension (63.3%) being the most outstanding, and Control (46.7%) was expressed as adequate; on the other hand, Management (66.7%). In addition, for the job satisfaction variable, it was expressed at a regular level (63.3%), where the dimensions Supervision (66.7%) and Companionship (66.7%) were at the same percentage. Therefore, it was concluded that the relationship between administrative management and job satisfaction in the workers of the Administration Office of a Public Entity Sullana 2021 was very strong positive ($r = 0.789$).

Keywords: process management, administrative electronic folder, benefits.

I INTRODUCCIÓN

La pandemia ha puesto en evidencia una serie de problemas en el funcionamiento del sector público, sobre todo, en el tema de prevención y protección del ciudadano. Así, las consecuencias sociales y económicas producto de la crisis no requieren únicamente de planes de gestión de emergencias, sino de innovación pública y estrategias de gobernanza sólidas y adaptativas (Ansell et al., 2021, p. 950). Sin embargo, cualquier estrategia requiere previamente del análisis del diseño institucional, espacios de cooperación y la formación de liderazgos que orienten a los ciudadanos a superar situaciones críticas (Höglund et al., 2018, p. 824).

A nivel global, el impacto económico de la pandemia en la economía se reflejó en la disminución del PBI mundial entre 2.4% y 2.8% en el 2020. Mientras que los países de Europa y otros países desarrollado disminuyeron entre 4% y 6% (Sharfuddin, 2020, p. 248). Así, en Estados Unidos, los gobiernos locales debieron elaborar el presupuesto para el año fiscal 2021 en un contexto de incertidumbre por lo que anticiparon un déficit promedio del 10%, ocasionando que para hacer frente a esta situación no se crearan nuevos puestos de personal, se congelaran las contrataciones, asignaron el saldo de fondos a niveles más altos, redujeron los gastos de capital y cerraron las instalaciones (Afonso, 2021, p. 167). Esto en un contexto de pandemia donde no se puede aumentar el gasto de manera significativa, pero la demanda de servicio incrementa como producto de la crisis misma. Tomando como acciones concretas el despido de 401 000 trabajadores en abril de 2020, un 40 % más de lo que se pensaba (Green y Loualiche, 2021, p. 6).

En Latinoamérica, los efectos causados por el Covid-19, al igual que en el resto del mundo tuvieron impacto en lo social y económico. Así, las estimaciones prepandemia pasaban por un crecimiento del 1.8% del PBI de la región, sin embargo, por la pandemia la economía se contrajo. Siendo las economías más afectadas las de Perú, Argentina y México. Mientras que Brasil, Chile y

Colombia tuvieron una contracción económica de más del 5% (Cottani, 2020, p. 8).

Así, en un escenario de cuarentenas rígidas e incremento de las inversiones para hacer frente a la pandemia y sus efectos sociales y económicos, fueron movilizados recursos internos hacia políticas fiscales progresistas y al aumento de la deuda externa. Latinoamérica fue conducida al sobreendeudamiento y a futuras presiones de acreedores multilaterales. A su vez, esto ha conducido a la priorización presupuestaria afectando objetivos de mediano y largo plazo, mayor austeridad estatal y recorte de personal (Bohoslavsky y Rulli, 2021, p. 102). Esta situación se ha visto reflejada en la percepción de los trabajadores públicos hacia el funcionamiento de su institución, demostrándose que aquellos con menor grado de confianza son los que poseen una percepción negativa de las limitaciones y los cambios ocasionados por el coronavirus (Keefer et al., 2020, p. 21).

En el ámbito nacional, los efectos de la COVID-19 sobre las finanzas públicas han sido severas. Esto se debe a que los ingresos son cada vez menores ante el incremento del gasto público, esto último por atender la problemática sanitaria. Además, ante la expansión de liquidez promovida por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), se evidencia la contención de garantías por parte del Estado, ello ocasionaría un déficit y en los próximos periodos una deuda (Arias, 2021, p. 6). Estas medidas han ocasionado un contexto de austeridad que se ha reflejado en el descontento por parte de trabajadores pertenecientes al sector público puesto que han visto recortados sus beneficios. Ello requiere que entidades privadas y públicas planifiquen actividades que integren de forma coherente la reactivación financiera y la función protocolar de la atención sanitaria para que la recuperación económica sea efectiva (Huamán, 2021, p. 40).

En el contexto local, en la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana se han observado una serie de eventos como conflictos entre compañeros de trabajo, malestar generalizado por la desigualdad de sueldos,

ausencia de clima de compañerismo y, en casos más graves huelgas y reclamos. Asimismo, se percibe entre el personal un nivel alto de insatisfacción puesto que no existe la oportunidad de realizar línea de carrera. En ese sentido, la administración no ha publicado nuevas convocatorias para que trabajadores con sueldos bajos puedan mejorar su situación, lo que viene teniendo consecuencias directas en el desempeño de funciones. En el centro de los reclamos se encuentra el Ministerio de Economía y Finanzas quien maneja el presupuesto y como consecuencia de la pandemia viene implementando medidas de austeridad que impiden acceder a los reclamos de los servidores de dicha sede. Sin embargo, el jefe del área de recursos humanos, pese a no ser sus atribuciones el incremento de sueldo o las mejoras de las condiciones de trabajo, viene aplicando una serie de estrategias para minimizar las conductas negativas e incentivar al personal bajo su cargo a trabajar en base a pequeñas acciones de motivación. Partiendo de esta situación, la presente investigación busca conocer la relación entre gestión administrativa de una autoridad del sector público y la satisfacción de sus trabajadores. Aun considerando que muchas de las demandas no pueden ser solucionadas por acción suya, se han observado cambios que podrían ser replicados en otras instancias de la administración pública.

Por estas razones, se contempla necesario plantear el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021? En cuanto a las preguntas específicas, se establecieron las siguientes: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de

Administración de una Entidad Pública Sullana 2021?; e) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021?

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

En relación con la justificación teórica, con la realización de este estudio, se pretenderá ampliar los conocimientos teóricos sobre la gestión administrativa y la asociación consecuente que se produce en la satisfacción laboral, pues abordar las situaciones reales permitirá evidenciar qué aspectos se deben reforzar y cuáles se deben cambiar en un manejo administrativo. Las ideas propuestas serán consideradas en futuros trabajos de investigación que compartan la misma temática, esto conllevará a un análisis comparativo para ejecutar posibles cambios a beneficio de un buen servicio.

En lo práctico, este estudio permitirá observar con precisión cuáles son las falencias y las fortalezas de la oficina administrativa del Distrito Fiscal de Sullana considerada en el estudio. De modo que será posible percibir cuál es la situación actual y real por la que está atravesando el funcionamiento de sus servicios. Con estas evidencias, se considerará qué habilidades deben ser implicadas en el desenvolvimiento profesional de los administrativos y, por consecuencia, el personal podrá incrementar su sentido de satisfacción ante los cambios en su beneficio.

En lo metodológico, este trabajo de investigación pretenderá establecer el vínculo entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, por lo cual, se pretende confirmar la importancia de este vínculo para contrarrestar las falencias. Esto permitirá que en futuras investigaciones se contemple como relevante plantear la asociación entre ambas variables y que se pueda generar, así, nuevas técnicas y estrategias para su intervención, ya sea en el plano teórico o práctico.

En relación con el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina

de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021. Asimismo, se han propuesto como objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; b) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; c) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; d) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; e) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021.

De igual manera, se trazó como hipótesis general: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021. Mientras que como hipótesis específicas: a) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; b) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; c) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; d) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021; e) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021.

II MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan investigaciones en donde se utilizó las mismas variables, tanto en el ámbito nacional como internacional. Entre las investigaciones nacionales, se ha considerado a Murga (2021) cuyo estudio tuvo como objetivo hallar la relación entre el manejo del área administrativa y la satisfacción en el desarrollo de funciones laborales del Distrito Fiscal de Lima Norte. Dicha investigación presentó un diseño básico sin alteración de variables. La muestra reunió a 120 participantes y la data se permitió obtener por la encuesta mediante el cuestionario. Según los resultados hallados en dicha investigación, las variables evidenciaron 0.277** en su vinculación con un p-valor de 0.002. Para la satisfacción, se obtuvieron valores, 0.222 en planificación, 0.301 en categorización, 0.272 en orientación y 0.270 en manejo, cada uno con p-valor debajo de 0.05. Los hallazgos de dicha investigación concluyeron que existió una relación significativa entre las variables planteadas dentro del Ministerio Público.

Matos (2020) cuya investigación tuvo como objetivo detectar el vínculo existente entre la percepción del servicio en los usuarios y la satisfacción que expresan los trabajadores del distrito judicial de Lima Norte. Dicha investigación presentó un diseño observacional no experimental y se reunió a 200 participantes. Los datos fueron recolectados por medio de la técnica de la encuesta cerrada. Según los resultados hallados, se presentaron expedientes pendientes, donde la mayor parte tienen un expediente en expectativas de ser resuelto (85.7%). Asimismo, la especialidad judicial se destacó en la especialidad Civil (70.4%). Los hallazgos de dicha investigación concluyeron que existió una correlación bastante importante ($r_s=0,716$; $p\leq 0,001$) entre las variables en este distrito fiscal mencionado.

Rivera (2020) cuyo estudio se orientó a demostrar un vínculo entre el ambiente de trabajo y la satisfacción que se percibe en cada trabajador de la Oficina de Administración de la Gerencia Regional de Salud. Se presentó un diseño descriptivo correlacional y la muestra estuvo compuesta por 38 participantes,

donde se logró obtener datos a través de la encuesta. Según los resultados hallados, la mayor parte (73.68 %) inadecuado ambiente de trabajo; el 2.63%, lo percibió regular; y el 23.68% considera que el ambiente es óptimo. Asimismo, el 63.16% se manifestó insatisfecho, el 26.31% no precisó, y el 10.53% sí está satisfecho. En consecuencia, se concluyó que las variables planteadas poseen alta afinidad en su vínculo ($p < 0.05$).

Meza (2019) quien propuso como objetivo estudiar la asociación entre el manejo administrativo y la satisfacción percibida en el servicio de rehabilitación de un centro de salud en Lambayeque. Dicho estudio presentó un análisis deductivo no experimental. La muestra para dicho estudio la conformaron 19 participantes y la información se obtuvo por medio de la encuesta, con cuestionarios previamente adaptados. Según los resultados, se encontró correlación entre las variables ($p > 0.05$; $R = 0.289$); de aquí se destacó que la planificación y la satisfacción laboral presentó alta correlación ($p > 0.05$; $R = 0.294$). Por tanto, se comprendió que en una organización es necesario plantear factores como la dirección, el control, la categorización y la planificación para garantizar la efectividad de los trabajadores y éxito de la institución.

Guzmán (2018) quien propuso como objetivo identificar el vínculo entre el manejo del área administrativa y la satisfacción percibida por el personal de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales (ODPE). Dicho estudio presentó un diseño descriptivo correlacional. Se requirió de 165 participantes y una encuesta para obtener datos específicos y pertinentes. Según los resultados hallados en dicha investigación, la correlación entre las variables principales fue positiva ($r = 0,285$) afirmando así la hipótesis planteada. Se concluyó que es importante detectar la estrategia más adecuada que pretenda establecer una relación adecuada entre los encargados de gerencia y los trabajadores de la ODPE.

Respecto a los trabajos de investigación a nivel internacional, se tiene a Apostolakos y Metaxas (2021) cuya investigación planteó el objetivo de

comprobar los efectos fundamentales del grado de aceptación del proceso de selección, realizado por recursos humanos, sobre la satisfacción en las oficinas de impuestos locales en Grecia. Los datos de dicha investigación fueron recolectados por medio de cuestionarios específicos. Según los resultados hallados en dicha investigación, mostraron un valor promedio de aceptación del proceso de selección de 4,89, lo que indicó un alto grado de consenso de los participantes con este proceso. También mostraron esa edad, la experiencia laboral y la aceptación del proceso de selección tuvieron una repercusión destacada y estadísticamente importante, mientras que el nivel educativo tuvo un efecto contrario a ello y estadísticamente significativo sobre el grado de satisfacción laboral.

O'Connor (2018) cuya investigación se planteó el objetivo de corroborar el vínculo entre la ejecución de rotaciones administrativas y la satisfacción que ello produce en el trabajo de una entidad estatal en Texas. La muestra de dicha investigación estuvo compuesta por 234 participantes. La información fue reunida por medio de la encuesta. Según los resultados se identificó que existió un vínculo de tipo inverso y moderado entre las variables (41.3%). Por lo tanto, se concluyó que no se supo mucho sobre cómo se relaciona con su actitud hacia los factores relacionados con el trabajo.

Guerrero y Pérez (2018) cuya investigación tuvo como objetivo estudiar los efectos que proporciona una percepción de satisfacción en el manejo administrativo de los GADs municipales. Dicho estudio presentó un diseño cuantitativo de nivel descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 119 participantes y la información se obtuvo mediante la encuesta. Según los resultados se demostró que las variables poseen un vínculo de alta consecuencia en un 0,037 en la primera GAD Municipal de Patate; sucedió lo mismo en la segunda GAD Municipal de Cevallos llegando a 0,054, esto corrobora la asociación de consecuencia entre las variables propuestas.

Milla et al. (2020) cuyo estudio fijó el objetivo de confirmar el vínculo entre el manejo administrativo, la satisfacción y el ambiente de trabajo en una entidad

estatal de educación superior. Dicho estudio presentó un diseño de tipo descriptivo correlacional y la muestra compuesta por 86 participantes. La técnica usada fue la encuesta mediante tres cuestionarios. Según los resultados se evidenció un agradable ambiente de trabajo (79%), una percepción satisfecha de trabajo (66%) y un manejo adecuado de la administración (73%). Asimismo, el ambiente de trabajo y la satisfacción apuntan a un vínculo moderado ($r_s=+0.290$, $p=0.007<0.01$), el ambiente y el manejo administrativo indicó lo mismo ($r_s=+0.305$, $p=0.004<0.01$), y sucedió lo mismo con la satisfacción y el manejo administrativo ($r_s=+0.347$, $p=0.001<0.01$). Por ello, se concluyó que efectivamente las variables planteadas poseían un vínculo moderado ($r_s=+0.408$, $p=0.001<0.05$).

Hassan (2018) cuya investigación busca identificar el vínculo entre el desenvolvimiento personal y la satisfacción que se percibe en el trabajo, así como el compromiso con sus funciones en el desempeño de los empleados entre el personal administrativo en unas universidades de Malasia. Dicho estudio presentó un método cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 271 participantes y la data se logró obtener por medio de la encuesta. Los resultados hallados en dicha investigación indicaron que todas las variables independientes se correlacionaron positivamente con la variable dependiente que fue el desempeño de los empleados. Sin embargo, el estudio concluyó que es necesario abordar técnicas de incentivo en los trabajadores para que estos desarrollen actitudes de compromiso y satisfacción en la ejecución de sus funciones.

De acuerdo con Castrollo (2021), la Política Nacional del Servicio Civil establece metodologías, procedimientos e instrumentos para ser utilizados en el monitoreo de los procesos de gestión administrativa, con ello se involucra en el hecho y se prosigue con una sanción si fuese necesaria; asimismo, esta política permite la intervención ante la identificación de graves irregularidades en los procesos de la sanción administrativa. Además, mediante esta política, se puede hallar una resolución a las controversias individuales que se

presenten al interior del sistema administrativo en las materias de su competencia.

Ante ello, el Congreso del Perú aprobó la Ley N.º 30057, donde se establece en su norma que la Ley del Servicio Civil es la integración de medidas institucionales, las cuales se orientan a la gestión y articulación del personal al servicio del Estado. Esta ley, a su vez, guía la armonización de los intereses sociales y los derechos del personal al servicio del Estado. Esta disposición refiere una de las mejores reformas que ha realizado el Estado en los últimos 20 años, pues por medio de la meritocracia, el Estado garantizará una mejor calidad de servicio ante la ciudadanía. Por lo tanto, la gestión de personal constituye una parte relevante del crecimiento profesional en la administración pública (Torres, 2018).

Así, a través del Decreto Legislativo N.º 1023, fue creada la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR, entidad especializada en la gestión de recursos humanos. Dicha institución está encargada de la ejecución de normativa referida a la gestión del personal en el aparato estatal, basada en una serie de principios, métodos, procedimientos y técnicas.

El artículo 5º de dicho decreto establece el funcionamiento de una serie de subsistemas en los cuales se lleva a cabo la planeación de las políticas orientadas al manejo de recursos humanos, la organización y distribución de funciones, el rendimiento laboral, las acciones de capacitación, las remuneraciones, los arbitrajes, la relación entre el estado y sus trabajadores, las formas de organización a nivel individual y colectivo. Asimismo, se encarga de garantizar el cumplimiento de lo estipulado en los reglamentos de manera que la seguridad de los trabajadores, el bienestar, la comunicación interna y el clima organizacional sea óptimo. Todo ello se verá reflejado en la percepción de los servidores y en el nivel de satisfacción acerca de su entorno de trabajo, asegurando la intervención de la alta dirección de cada institución para lograr el éxito en todo el proceso.

De acuerdo con Münch (2014), la gestión administrativa es entendida como un procedimiento estratégico que establece la coordinación armoniosa de los medios para buscar la productividad, lograr brindar calidad, garantizar la efectividad y promover actitudes competentes en los trabajadores. De esta forma, se alcanzarán los propósitos de la institución (p. 21).

Por su parte Bryson y George (2020) sostienen que la gestión administrativa es el proceso de organización de las actividades administrativas de las empresas y organizaciones en el entorno actual requiere de nuevos enfoques para su implementación, debido a los constantes cambios sociales y económicos que se dan en la sociedad. La administración se ocupa básicamente de la formulación de los objetivos, planes y políticas. Una buena administración en el lugar asegurará el éxito de una empresa (p. 1).

Desde la década de 1970, especialmente en la década de 1990, se ha observado un mayor interés por la gestión e implementación de su conocimiento en el entorno de su desempeño dentro de las reformas progresivas de la administración pública. La causa de la penetración de los enfoques gerenciales en la gestión de la administración pública radica en las limitadas posibilidades de las finanzas públicas, especialmente teniendo en cuenta las tareas del estado social, los cambios económicos estructurales y la internacionalización de los asuntos públicos (Castaneda et al., 2018, p. 300).

Los procesos de reforma están particularmente dirigidos a reducir la carga burocrática de la administración pública y la transformación de las políticas sociales de acuerdo con las posibilidades económicas de un país en particular. La presión sobre estos procesos en la administración pública es cada vez mayor, por supuesto, incluso con respecto a los cambios sociodemográficos que resultan en el envejecimiento poblacional y el incremento del gasto en la sociedad (Prysiashniuk et al., 2018, p. 244).

Cabe mencionar que la teoría de la gestión administrativa se sostiene los estudios propuestos por Fayol, Urwick y Gulick, quienes iniciaron teorías de

gestión en el ámbito público. Si bien es cierto, cada uno de ellos presentan semejanzas entre lo propuesto, existen ciertos aspectos en los que pueden contrastarse. Entre las semejanzas, es posible mencionar la estructuración fundamental de una institución, pues a través de ello sería posible ejecutar las funciones y se logrará organizar la asignación de actividades en el personal. Eran de la opinión de que la organización será eficaz sólo cuando exista una estructura bien formulada. Han elaborado algunos de los principios de la estructura y su importancia para los procesos pertinentes (Prysiashniuk et al., 2018, p. 245).

En los últimos años se habla de una nueva gestión pública o de la modernización de la gestión pública. Esto en términos de Lapuente y Van de Walle (2019) consiste en aplicar las prácticas del sector privado a los servicios públicos, por ser consideradas las prácticas de la burocracia anticuadas (p.463). Así, se han establecido una serie de acciones para la mejora, Vries et al. (2018) propone que la gestión administrativa sea sometida a un proceso de modernización e innovación sustentados en la ventaja relativa, la compatibilidad, facilidad de uso, probabilidad y observabilidad.

Adicionalmente, Kapucú y Ustún (2017) añaden el componente liderazgo colaborativo enfocado en los comportamientos de los administradores. Este modelo de análisis se fundamenta en el análisis de rasgos, habilidades y comportamientos (p.24). Sin embargo, añaden Knies Leisink (2018) a diferencia del sector privado, las innovaciones no deben dirigirse a objetivos financieros, sino a objetivos humanísticos que tengan efectos en resultados sociales y en las personas (p.16).

La gestión administrativa en el sector público debe ser analizada en el marco del proceso de modernización del Estado. Dicho proceso comprende una serie de modificaciones tanto en lo legal, institucional y operacional que hacen posible el cambio que necesita el Estado para adaptarse a un nuevo contexto social, económico, político y cultural. Esta reforma abarca dos campos: el

político y el administrativo. El primero referido al diseño y a las estructuras de las instituciones y el segundo a acción pública en sí misma (Félix, 2021, p. 176).

En ese sentido, hablar de una modernización administrativa pasa por entender el proceso de simplificación administrativa. Con ello se busca que el cierre de brechas burocráticas que perjudican tanto al servidor público como al ciudadano, por esta razón se busca la reducción de cargas, procesos y procedimientos. Esta simplificación permitirá la reducción de tiempos de espera y que sean priorizadas las acciones gubernamentales para el beneficio del usuario (Félix, 2021, p. 178).

Asimismo, el rol desempeñado por los gerentes públicos es fundamental en la conducción del proceso de modernización estatal. Ellos como líderes de las distintas organizaciones deberán demostrar destrezas en la toma de decisiones y conducción con pericia técnica y profesional hacia el crecimiento y desarrollo. De ahí que el deterioro del aparato público no se deba a un aspecto presupuestal, sino de ejecución de este. Así, en espacios de mayor necesidad y urgencia, los indicadores del gasto no llegan a los estándares apropiados, ocasionando insatisfacción por parte del ciudadano (Arias, 2019, p. 103).

El proceso de modernización en marcha exige de una revisión constante, de cambios y adecuaciones en sus objetivos. Por esta razón, CEPLAN (2022) en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, reactualiza las 35 políticas de Estado y las enmarca en los siguientes objetivos: a) Democracia y Estado de Derecho; b) Equidad y Justicia Social; c) Competitividad del país y d) Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado.

En cuanto a la gestión administrativa, CEPLAN (2022) sostiene que es responsabilidad del Estado garantizar el acceso a servicios y oportunidades de manera equitativa en todo el territorio peruano. Por esta razón el servicio público debe estar basado en la ética y en la vocación de atención al ciudadano. Además, los gobiernos deben de dotar de tecnología para un gestión moderna,

eficaz y eficiente en donde exista transparencia y un alto nivel de confianza por parte de la población.

De igual manera, sobre el desarrollo sostenible, CEPLAN (2022) señala que, como resultado de la intervención del Estado, la empresa, los trabajadores y la academia, se obtenga un crecimiento económico continuo, competitivo, con empleo digno y con la protección del ambiente. Para lograrlo se requiere de la intervención científica y tecnológica para el desarrollo de una infraestructura que asegure la mejor conectividad y capacidades de producción en todo el territorio, acompañado del proceso de simplificación administrativa continua.

Como parte del proceso de operacionalización se han considerado las etapas del proceso administrativo como dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Münch (2014) sostiene que la planeación es el proceso que pretende predecir y disminuir con su ejecución los riesgos a los que está expuesta una institución, por tanto, la planeación pretende programar y orientar la gestión de una entidad (p. 24).

En cuanto a lo descrito por González (2020), se entiende que la planeación es la fase de una gestión administrativa que conforma la estructuración inicial de un proyecto, con el cual se plasmarán las posibilidades de ejecución junto a las posibilidades de modificación, ya que se encuentra en un proceso sin verificación. En la actualidad, hay un énfasis creciente en la planificación administrativa, ya que la planificación se ha vuelto ampliamente aceptada para guiar y mejorar el desarrollo (p. 33).

Por tanto, se trata de los planes futuros y la línea de acción de una organización, el diseño del proceso que tendrá una pronta realización (Salguero y García, 2018, p. 335). Es responsabilidad de la dirección planificar adecuadamente las actividades de la organización. Un buen plan debe ser una encarnación de la unidad de la comunidad, la flexibilidad y la precisión, pues es el aspecto más importante de una organización (Mendoza, 2017, p. 951).

Münch (2014) menciona que la organización es un proceso que determina el diseño de la programación de actividades, la asignación de funciones y el planteamiento de los modelos, perspectivas y estrategias que se ejecutarán. De esta forma, se podrá reconocer la correspondencia de cada responsabilidad junto a la factibilidad de las actividades (p. 24).

Para González (2020), la organización es aquella programación que se realiza con el fin de establecer un orden, y así beneficiar el procedimiento de la gestión. Con una organización, se podrá distribuir recursos de cualquier tipo, financieros, tecnológicos, materiales, e incluso humanos. Esto servirá de soporte en el funcionamiento del proceso garantizando que cada participante y factor se desarrolla en coherencia con el propósito principal de la entidad (p. 33).

Ante ello, se comprende que organizar también implica la asignación clara de funciones que están disponibles en la entidad. El proceso de organización requiere también de enfoques para su implementación, debido a las constantes modificaciones a nivel económico y social reflejado en el entorno social. Por ello, la competitividad se ve afectada al no considerar algunos principios de organización en la administración del proceso (Mendoza, 2017, p. 953).

Münch (2014) plantea que la dirección es un proceso que consiste en la muestra de ciertas actitudes de liderazgo, las cuales son percibidas por el personal con el fin de orientarse y adaptarse a los propósitos de la institución (p. 24).

Se comprende por González (2020) como una etapa que debe estar constantemente en el procedimiento de total de la gestión administrativa, pues evoca al área directiva que se manifieste adecuadamente en la orientación de cada etapa en la gestión. Para ello es necesario que se ejecuten estrategias dirigidas a obtener los objetivos planteados, pero no bastaría con ello, pues estas actividades se complementan con las actitudes de los encargados,

quienes asumen el rol de guías aplicando liderazgo motivacional y de permanente comunicación (p. 33).

Por lo tanto, un líder es aquel que dirige las actividades en una organización o subunidad de una organización. Es el líder que da dirección a los esfuerzos de todos los trabajadores con la finalidad de alcanzar las metas institucionales. La ausencia de liderazgo tiene el potencial de conducir a la suboptimización en la que los individuos trabajan para lograr sus propios objetivos mientras que la organización en general se vuelve ineficiente para lograr sus objetivos (Ramírez et al., 2017, p. 4).

En términos de Münch (2014), el control es un factor principal en la gestión que se caracteriza por proponer los estándares de evaluación que deben ser cumplidos en cada resultado y así se pueda corregir, prevenir y optimizar en las próximas oportunidades el proceso operacional (p. 25).

González (2020) describe la etapa de control como aquella en donde se ejecuta el análisis y la evaluación de las actividades, es decir, su revisión en la planificación de tareas y la realización de modificaciones en aquellas que ya se han ejecutado. Este proceso aporta en gran medida al mejoramiento de la gestión, a su constante perfeccionamiento, pues aquellos errores que se cometieron serán subsanados con la planificación de otras actividades, las cuales garanticen una mejor toma de decisiones (p. 33).

En otros términos, el proceso de control asegura que se cumplan todas las normas y reglamentos establecidos para el buen funcionamiento de la organización y que las infracciones sean sancionadas. Se refiere al esfuerzo que se realiza para que los administradores operen de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos. Además, los dispositivos de control administrativo interno son las normas, reglas y reglamentos administrativos que regulan la conducta administrativa (Lozano et al., 2020, p. 83).

La satisfacción laboral es definida por Vanarse (2019) como un estado emocional de placer o positivo obtenido de la evaluación realizada sobre el trabajo o de la experiencia en él (p.40).

De acuerdo con Oravee (2018), la satisfacción laboral es la percepción del beneplácito en trabajadores que han logrado los objetivos por medio de la ejecución de sus funciones. En consecuencia, se obtendría mayor productividad. Por tanto, la satisfacción caracterizará a los trabajadores que poseen una actitud positiva ante la realización de sus actividades, pues sus acciones son reconocidas directa o indirectamente. Con ello, se entiende que un trabajador satisfecho se sentirá autorrealizado con su desenvolvimiento profesional. Esto genera que un trabajador se encuentre pleno y promueva sus capacidades en la realización de nuevas actividades (p. 59).

Por tanto, la satisfacción dentro de un contexto laboral representará la situación por la que atraviese un trabajador, tanto negativo como positivo y, en función a ello, se desempeñará. Ante ello, es necesario mencionar que el nivel de satisfacción que se desee alcanzar dependerá de las expectativas que tenga el trabajador y con ello también se requiere reconocer las experiencias y recursos con los que cuenta. Así, la satisfacción es un estado emocional que se refleja en una persona cuando ha recibido alguna recompensa, ya sea remunerativa o de reconocimiento y asignación de un nuevo cargo (Vizano et al., 2020, p. 288).

La fundamentación de la satisfacción y su intervención en campo laboral inicia con la preocupación de abordar la actitud del trabajador como un factor en la productividad, pues en un entorno con baja satisfacción, el trabajador se sentirá desmotivado y demostrará actitudes negativas. Para ello, las entidades deben centrarse en el verdadero valor del ser humano, el cual conforma un conjunto de emociones que conducen el desenvolvimiento de su comportamiento (Arifin et al., 2019, p. 2).

De esta manera, la satisfacción puede evidenciar la capacidad de organización en una institución, es decir, la gestión de una entidad debe abordar factores que promuevan actitudes asertivas en los trabajadores, así como el incentivo de realizar funciones de forma correcta e incluso destacable. De aquí que el desempeño sea una consecuencia directa del empleado e indirecta de la gestión de la institución (Pancasila et al., 2020, p. 388).

De acuerdo con Vanarse (2019) existen cinco dimensiones que conducen a niveles altos de satisfacción de los empleados con su trabajo: retos laborales, recompensas equitativas, oportunidades de promoción, supervisión y compañerismo (p.41). En base a estos factores se han operacionalizado las variables.

Retos laborales. Vanarse (2019) hace referencia a la posibilidad que brinda el trabajo al individuo de desempeñar labores interesantes, alternativas para aprender y la posibilidad de aceptar responsabilidades (p.41).

Por su parte, Sutyem et al. (2020) indican que los retos laborales son aquellas consideradas como actividades desafiantes porque requieren el uso de mucha energía y, por lo tanto, pueden perjudicar la salud, pero también traer consecuencias positivas. Estas actividades pueden conllevar al agotamiento laboral, pues requieren aprender nuevas habilidades, enfrentar nuevas tareas y lidiar con cosas no aprendidas (p. 58).

Además, es posible afirmar que estos retos laborales pueden causar fatiga y afectar la salud, sin embargo, sus efectos positivos son el desempeño de los empleados que promueven su satisfacción. Estas demandas sirven como medios para cumplir con la competencia siempre que sean planteadas como exigentes y no generen trastornos mentales a largo plazo en los trabajadores (Pedraza, 2020, p. 8).

Recompensas equitativas. Vanarse (2019) se refiere al importe económico recibido y la percepción de equidad que tiene el individuo en relación con los otros miembros de la organización (p.41).

En este sentido, Sutyem et al. (2020) apunta que las recompensas equitativas son tiene un significado integral y consiste en cualquier cosa que un empleador tiende a ofrecer a cambio de las contribuciones y los esfuerzos de los empleados. Las recompensas deficientes pueden empujar a los empleados a retirarse y disminuir el esfuerzo laboral y también conducen a crear un ambiente de trabajo desagradable (p. 58).

Oportunidades de promoción. Vanarse (2019) las posibilidades de ascender a otras posiciones en la organización (p.41). Señalan Sutyem et al. (2020) que las condiciones apropiadas de trabajo pueden ser entendidas como la cultura de la organización y la relación del trabajador con la organización, además de los elementos que cubren la región de trabajo. El contexto laboral se enfrenta a diferentes problemas debido a las diversas condiciones del entorno, uno de los principales problemas es mantener al personal durante mucho tiempo para superar estos problemas (p. 58).

Supervisión. Vanarse (2019) la percepción en relación con el jefe inmediato para brindar asistencia técnica y motivación (p.41).

Compañerismo. Vanarse (2019) el grado en que los compañeros de trabajo son técnicamente competentes y socialmente solidarios (p.41). En palabras de Sutyem et al. (2020), el compañerismo puede significar el establecimiento de lazos de amistad que representa el apoyo mutuo en el ámbito laboral, el cual aporta en gran medida a la productividad de la institución. Se requiere de la intervención de los encargados de gerencia para generar ambientes amigables donde se produzcan este tipo de relaciones, entonces, se considera necesario la planificación de proyectos que promuevan actitudes de interrelación y reciprocidad (p. 58).

III METODOLOGÍA

La presente investigación fue conducida bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo. En ese sentido, sostienen Ñaupas et al. (2018) que este paradigma se basa en mediciones de cantidad por lo que puede ser aplicada a todos aquellos fenómenos que pueden contarse. Este enfoque permite que se realice el análisis sistemático de un hecho a través de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales (p. 140).

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación tuvo el siguiente tipo y diseño:

3.1.1 Tipo de investigación

Básica: En términos de Arias y Covinos (2021) se le denomina también como pura o fundamental puesto que no establece una solución inmediata para el problema, sino que permiten enriquecer el cuerpo teórico existente en torno a las variables de estudio (p. 68).

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental: Este diseño implica que el investigador a partir de los resultados, intente relacionarlos con sus posibles causas haciendo uso únicamente de la observación sin que se introduzca, controle o manipule alguna de las variables (Arias y Covinos, 2021, p. 78).

Transversal: El diseño transversal de investigación implica que el recojo de datos se realice en un momento determinado en el tiempo, obteniéndose una “instantánea” de la realidad. Asimismo, proporciona la información para plantear un estudio retrospectivo o prospectivo (Hernández y Mendoza, 2018, p. 177).

Correlacional: Este diseño de investigación implica que se realicen mediciones entre dos o más variables con el objetivo de investigar el grado exacto de su relación (Ñaupas et al., 2018, p. 368).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Según Münch (2014) es aquel proceso donde se coordinan los recursos con la finalidad de obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad que estén en concordancia con las metas trazadas por la organización (p. 21). En ese sentido, como parte del proceso de operacionalización fueron consideradas las etapas del proceso administrativo como dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Dimensiones

Planeación:

Sostiene Münch (2014) que hace referencia al establecimiento de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde la empresa será conducida, así como la determinación de los resultados que se quiere conseguir y las estrategias para alcanzarlos con la menor cantidad de riesgos posibles (p. 24).

Organización:

Según Münch (2014) es el diseño y conformación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la elección de métodos, y la ejecución de técnicas que permiten la facilidad del trabajo (p. 24).

Dirección:

De acuerdo con Münch (2014) consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo a través de la guía y conducción de los recursos, y el ejercicio del liderazgo (p. 24).

Control:

Según Münch (2014) es la fase del proceso administrativo en la cuál se delinear los criterios para la evaluación de los resultados con la finalidad de enmendar errores, prevenir y mejorar las operaciones constantemente (p. 25).

Variable 2: Satisfacción laboral

De acuerdo con Vanarse (2019) es un estado emocional de placer o positivo obtenido de la evaluación realizada sobre el trabajo o de la experiencia en él (p.40). De igual manera, sostienen los autores que es posible identificar cuatro aspectos capaces de promover la satisfacción en el personal: retos laborales, recompensas equitativas, oportunidades de promoción, supervisión y compañerismo. Siendo estos factores los que fueron tomados como base para la elaboración de las dimensiones.

Dimensiones

Retos laborales:

Vanarse (2019) hace referencia a la posibilidad que brinda el trabajo al individuo de desempeñar labores interesantes, alternativas para aprender y la posibilidad de aceptar responsabilidades (p.41).

Recompensas equitativas:

Vanarse (2019) se refiere al importe económico recibido y la percepción de equidad que tiene el individuo en relación con los otros miembros de la organización (p.41).

Oportunidades de promoción:

Vanarse (2019) las posibilidades de ascender a otras posiciones en la organización (p.41).

Supervisión:

Vanarse (2019) la percepción en relación con el jefe inmediato para brindar asistencia técnica y motivación (p.41).

Compañerismo:

Vanarse (2019) el grado en que los compañeros de trabajo son técnicamente competentes y socialmente solidarios (p.41).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) a la población también se le puede denominar universo al ser un conjunto de elementos de similares características delimitado por el investigador (p.113). En ese sentido, de acuerdo a lo establecido, se ha tomado como población a 30 servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021.

Muestra

De igual manera, sostienen Arias y Covinos (2021) que la muestra es una proporción de la población que posee representatividad por lo cual los hallazgos que se obtengan podrán ser extendidos a la totalidad de la población (p. 118). Para el caso de la investigación se consideró como muestra a a 30 servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021.

Muestreo

Asimismo, el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico intencional. Es decir, para el cálculo de la muestra no se empleó algún método estadístico y no todos los elementos tenían la posibilidad de ser elegidos. Además, fue intencional puesto que siguió los criterios del investigador (Arias y Covinos, 2021, pp. 116-117).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó como técnica a la encuesta. Sostienen Arias y Covinos (2021) que la encuesta es una herramienta que consiste en la aplicación de una serie de preguntas diseñadas con anterioridad para recoger de manera directa información acerca de las opiniones y percepciones de los encuestados (p. 81).

Instrumentos

Se utilizó como instrumento al cuestionario. Para Arias y Covinos (2021) el cuestionario es una herramienta que consiste en una serie de preguntas ordenadas y enumeradas de acuerdo a su prioridad que ofrece alternativas de respuesta con las que se busca recoger información del interlocutor (p. 82). En ese sentido, fueron utilizados dos cuestionario; uno para cada variable.

Así, el primer instrumento encargado de medir la gestión administrativa constó de 18 preguntas clasificadas en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Asimismo, fueron respondidos haciendo uso de la Escala Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). En tanto, el segundo instrumento,

encargado de medir la satisfacción laboral estuvo conformado de 25 preguntas ordenadas en cinco dimensiones: retos laborales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañerismo. Siendo calificados mediante la Escala de Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validación

La herramienta de recopilación de datos ha sido validada mediante el procedimiento de juicio de expertos en la materia a quienes se les encargó que examinen la relación entre las dimensiones de la encuesta y las preguntas formuladas. Los expertos encargados de dicho procedimiento fueron: Mg. Luz Marlene Ricalde Chuco; Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos y Dra. Odoña Beatriz Panche Rodríguez.

Ver anexo 9: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

Confiabilidad

Para conocer la confiabilidad de la herramienta se utilizó una muestra de 10 servidores de la oficina administrativa con coeficiente alfa de Cronbach utilizando el software IBM SPSS Statistics 26. El primer instrumento obtuvo un valor de 0,947 lo que significa una confiabilidad excelente. El segundo instrumento arrojó un valor de 0,933 que expresa una confiabilidad excelente.

Ver anexo 12: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra.

3.5. Procedimientos

Una vez concluida la etapa de la elaboración del proyecto de investigación y obtenidas todas las autorizaciones tanto por la universidad y la entidad donde se llevará a cabo la investigación, se procedió con la aplicación de los instrumentos en el campo. Para ello, fueron programadas actividades de recolección de datos de manera virtual y presencial. En un primer momento, el cuestionario fue compartido mediante WhatsApp, Facebook y Gmail haciendo uso de Google Forms. En segundo lugar, para aquellas personas que no

cuentaban con acceso a las plataformas mencionadas, se tuvo que aplicar de manera presencial en su centro de labores aprovechando los momentos de descanso o refrigerio. Finalmente, una vez que se alcanzó la cantidad establecida como muestra, los datos fueron codificados en una base de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con la elaboración de la base de datos en Microsoft Excel se inició el análisis estadístico. En efecto, toda la información que se obtuvo mediante la aplicación de los cuestionarios fueron codificados con dígitos del 1 al 5 según señala la Escala de Likert, agrupados y ordenados en función a las dimensiones y variables. Posteriormente, se utilizó dicha base de datos para su procesamiento en el software estadístico SPSS versión 25. Ahora bien, en cuanto al procesamiento estadístico, este constó de dos aspectos: descriptivo e inferencial. Así, a nivel descriptivo, los resultados fueron presentados haciendo uso de gráficos y tablas de frecuencia para la presentación de porcentajes. Mientras que a nivel inferencial fueron empleadas las pruebas de normalidad y la prueba estadística de Pearson para determinar la correlación, ambas teniendo como nivel de significancia el valor de 0.05.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se ha procurado en todo momento el cumplimiento de los principios éticos dispuestos por la universidad y por la tradición científica. Esto significa que se realizó el citado correcto y el parafraseo necesario para respetar la propiedad intelectual de los autores empleados. Asimismo, esto permitió que el porcentaje de Turnitin no exceda lo permitido. De igual manera, todas las personas que intervinieron en la investigación lo realizaron por voluntad propia sin que se recurra a coacción o alguna acción incorrecta. Finalmente, toda la información recabada en la investigación tuvo fines netamente académicos, por lo cual la privacidad de las personas fue garantizada todo el proceso.

IV RESULTADOS

En el desarrollo de la investigación, fueron obtenidos los siguientes resultados: En relación con el resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación considerable entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral que equivale al 78.9%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 1 en este estudio, mostraron una correlación muy fuerte entre la gestión administrativa y la dimensión los retos laborales, con una significación positiva equivalente al 91.4%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 2 en este estudio, mostraron una correlación media entre la gestión administrativa y la dimensión recompensas equitativas, con una significación positiva equivalente al 71.3%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 3 en este estudio, mostraron una correlación positiva entre la gestión administrativa y la dimensión oportunidades de promoción, con una significación positiva equivalente al 41.3%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 4 en este estudio, mostraron una correlación media entre la gestión administrativa y la dimensión supervisión, con una significación positiva equivalente al 71.6%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 5 en este estudio, mostraron una correlación media entre la gestión administrativa y la dimensión compañerismo, con una significación positiva equivalente al 57.4%.

Ver anexo 13: estadística descriptiva **y ver anexo 14:** estadística inferencial, de todos los ítems, así como la comprobación de cada una de las hipótesis de la investigación desarrollada respectivamente.

V DISCUSIÓN

De acuerdo con Münch (2014), la gestión administrativa es entendida como un procedimiento estratégico que establece la coordinación armoniosa de los medios para buscar la productividad, lograr brindar calidad, garantizar la efectividad y promover actitudes competentes en los trabajadores. Respecto a la satisfacción laboral según Oravee (2018) es la percepción del beneplácito en trabajadores que han logrado los objetivos por medio de la ejecución de sus funciones. En consecuencia, se obtendría mayor productividad. Por tanto, la satisfacción caracterizará a los trabajadores que poseen una actitud positiva ante la realización de sus actividades, pues sus acciones son reconocidas.

En ese sentido, la investigación ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, una metodología que permite conocer el grado de relación entre ambas variables, comprobando su validez y confiabilidad al lograr contrastar cada una de las hipótesis establecidas al inicio. No obstante, por su naturaleza descriptiva la información ha sido extensa por lo que se debió sintetizar y confirmar su utilidad mediante el debate entre autores y antecedentes.

Entre los resultados descriptivos, se evidencian los porcentajes en los niveles para la variable gestión administrativa, donde destacó el 60% en un nivel adecuado y en las dimensiones se evidenció que los niveles adecuado y moderado sobresalen; en el caso de la Planeación (46.7%); la Organización (63.3%) y el Control (46.7%) se expresó como adecuado; en cambio, la Dirección (66.7%) se estableció como moderado.

Asimismo, se evidencian los porcentajes en los niveles para la variable satisfacción laboral, donde el 63.3% se expresó en un nivel regular; en conjunto con sus dimensiones se observó que en todas las dimensiones se encuentra el nivel regular; donde los Retos laborales alcanzó el 46.7%; las Recompensas equitativas el 56.7%; las Oportunidades de promoción (63.3%), la Supervisión 66.7% y el Compañerismo un 66.7% también, siendo estas dos últimas las que más alcanzaron y sobrepasaron el 50%. Por lo tanto, en la investigación de

Milla et al. (2020) se evidenció un agradable ambiente de trabajo (79%), una percepción satisfecha de trabajo (66%) y un manejo adecuado de la administración (73%).

De acuerdo con la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación considerable entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral que equivale al 78.9%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas. Así, ello concuerda con la investigación de O'Connor (2018) en la cual se identificó la existencia de un vínculo de tipo inverso y moderado entre las variables (41.3%). De igual manera, el estudio de Meza (2019) encontró una correlación entre las variables ($r = 0.289$); destacándose que la planificación y la satisfacción laboral presentaron una alta correlación ($r = 0.294$). Asimismo, coincidió con Matos (2020) que entre sus resultados presentó entre las variables una correlación bastante importante ($r_s = 0,716$; $p \leq 0,001$) con un valor del 71.6%.

En ese sentido, todas estas investigaciones confirman que el Estado necesita ejecutar las políticas enmarcadas dentro de la Ley de modernización del Estado para mejorar las condiciones laborales de los servidores. Ello en concordancia con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, en donde se establecen los fundamentos para una gestión estatal basada en la ética y en la vocación de servicio al ciudadano (CEPLAN, 2022). De igual manera, es fundamental que una gestión moderna busque un gerencialismo que se sustente en el compromiso ético y en una gobernanza dinámica, no estática o condicionada a factores coyunturales o políticos. Un liderazgo que lleve a los organismos públicos los criterios de funcionamiento de las empresas privadas, para implementar modelos organizativos que den acción de gobierno para alcanzar ciertos resultados con la debida flexibilidad bajo el imperativo de la eficiencia (Félix, 2021).

Cabe señalar que dichas acciones se vienen implementando, entre ellas la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil con la que se busca la mejora constante en la administración estatal fortaleciendo el servicio civil.

Mediante este hecho se ha buscado tener una política remunerativa basada en el rendimiento, gestión y acreditación de capacitaciones y una evaluación por resultados (Decreto Legislativo N.º 1023, 2014). Todas estas herramientas que permiten mejorar el perfil de los servidores del estado, tanto en aquellos que toman decisiones y lideran equipos como en aquellos que contribuyen con el cumplimiento de sus funciones al trabajo en equipo.

De acuerdo con la primera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación muy fuerte entre la gestión administrativa y la dimensión retos laborales con una significación positiva equivalente al 91.4%. Se coincidió con la investigación de Rivera (2020) donde la mayor parte (73.68%) presentó diversos retos laborales; siendo inadecuado el ambiente de trabajo. En consecuencia, las variables planteadas poseen alta afinidad ($p < 0.05$).

Así, Vanarse (2019) hace referencia a la posibilidad que brinda el trabajo al individuo de desempeñar labores interesantes, alternativas para aprender y la posibilidad de aceptar responsabilidades. Además, Sutyem et al. (2020) indican que los retos laborales son aquellas consideradas como actividades desafiantes porque requieren el uso de mucha energía y, por lo tanto, pueden perjudicar la salud, pero también traer consecuencias positivas.

En esa misma línea, Félix (2021) desarrolla la idea que el proceso de modernización estatal pasa por el diseño de organizaciones que funcionen de manera sólida e inteligente. Precisamente, la promoción de la simplificación administrativa representa un espacio lleno de retos en donde será necesaria la conducción eficiente para que la entidad que implemente dichos cambios cumpla con un proceso eficiente y en favor de los ciudadanos.

Ello implica que, en la Oficina de Administración de dicha Entidad Pública de Sullana, se cuente con personal dispuesto a adaptarse a los cambios, siempre que estos estén acompañados de una gestión administrativa coherente y en concordancia con la visión estatal de servicio al ciudadano. Así, como señala CEPLAN (2022), las entidades deben estar a la altura de los cambios

estructurales atravesados por la sociedad, saber adaptarse a la modernización de las economías y acatar el control y la regulación cuando el fin superior sea el crecimiento y desarrollo económico del país.

De acuerdo con la segunda hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación media entre la gestión administrativa y la dimensión recompensas equitativas con una significación positiva equivalente al 71.3%. Ello en concordancia con la investigación de Murga (2021) quien evidenció que las recompensas dentro del área de trabajo fueron equitativas (0.277**) en su vinculación con un p-valor de 0.002; por ello, existió una relación significativa entre las variables planteadas.

Entonces, Vanarse (2019) se refiere a las recompensas equitativas al importe económico recibido y la percepción de equidad que tiene el individuo en relación con los otros miembros de la organización. En este sentido, Sutiye et al. (2020) apunta que la recompensa equitativa tiene un significado integral y consiste en cualquier cosa que un empleador tiende a ofrecer a cambio de las contribuciones y los esfuerzos de los empleados.

Para el caso de la administración pública, las herramientas y alternativas de incentivos con las que cuentan los jefes de áreas son limitados. Sin embargo, tal como señala Félix (2021) dependerá de la posibilidad de implementar un tipo de gestión que sea estratégica y que sepa lidiar con los conflictos con los pocos recursos con los que dispone. Así, podrá aplicar una gestión que anticipe y gerencie activamente considerando las variables que puedan afectar el desempeño futuro.

Esto en conjunto con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1023 (2014) en donde se establecen los criterios específicos que debe seguir el aparato estatal para contar con este tipo de líderes. Es decir, gerentes que hayan sido seleccionados en base a un perfil establecido en funciones y responsabilidades que puedan atender las metas que se establecen.

Para el caso de la oficina administrativa de la investigación, los resultados han demostrado que los trabajadores consideran que el sistema de recompensas es determinante en su nivel de satisfacción, por ende, se requiere de un líder que sepa motivar a su personal con los pocos recursos y capacidad de acción que tenga, pero todo ello no será posible si la selección se da en base a criterios subjetivos e ignorando el perfil del profesional.

De acuerdo con la tercera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva entre la gestión administrativa y la dimensión oportunidades de promoción con una significación positiva equivalente al 41.3%. Estos resultados se asemejan a lo hallado por Guzmán (2018) en su investigación, la correlación entre las variables principales fue positiva ($r=0,285$) afirmando que las oportunidades de promoción son importantes de detectar para la estrategia más adecuada.

También, Vanarse (2019) señala que las oportunidades de promoción en los trabajadores brindan las posibilidades de ascender a otras posiciones en la organización. Asimismo, Sutyem et al. (2020) expresa que las condiciones apropiadas de trabajo pueden ser entendidas como la cultura de la organización y la relación del trabajador con la organización, además de los elementos que cubren la región de trabajo.

En ese sentido, los resultados demuestran que, junto con una gestión administrativa óptima, los servidores podrán percibir mejores oportunidades para desempeñarse. Sin embargo, ello no es exclusivo de los gerentes, como todo en el Estado, requiere de una norma, política o reglamento que lo respalde. Así, CEPLAN (2022) establece como parte de la visión del Estado moderno, instituciones públicas con un elevado nivel de confianza de los ciudadanos, fortalecida en valores y con organismo de control autónomos, en donde el personal se sienta conforme dentro de un marco de transparencia y libertad.

De acuerdo con la cuarta hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación media entre la gestión administrativa y la dimensión supervisión con

una significación positiva equivalente al 71.6%. En el trabajo de investigación que realizaron Apostolakos y Metaxas (2021) mostraron un valor promedio de aceptación del proceso de selección de 4,89, lo que indicó un alto grado de consenso de los participantes con este proceso.

Además, la supervisión en los trabajadores se observó que la experiencia laboral y la aceptación del proceso de selección tuvieron una repercusión destacada sobre el grado de satisfacción laboral. A ello se agrega, Vanarse (2019) quien señala que la percepción en relación con el jefe inmediato debe brindar asistencia técnica y motivación.

Este aspecto de la gestión administrativa ha experimentado ciertos cambios como parte del proceso de modernización estatal, dichas mejoras pasan por la creación de la Autoridad del Servicio Civil, ente encargado de definir las acciones de supervisión en cada oficina administrativa. Así, la oficina de Sullana debe alinearse a lo establecido por dicho organismo y el gerente aplicar las medidas de evaluación del personal sin excederse ni limitarse (Ley N.º 30057, 2014).

De acuerdo con la quinta hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación media entre la gestión administrativa y la dimensión compañerismo con una significación positiva equivalente al 57.4%. Asimismo, Hassan (2018) señaló que entre el desenvolvimiento personal y la satisfacción que se percibe en el trabajo, así como el compromiso con sus funciones en el desempeño de los empleados se correlacionaron positivamente.

Además, el compañerismo de acuerdo con Vanarse (2019) es el grado en que los compañeros de trabajo son técnicamente competentes y socialmente solidarios. Asimismo, Sutyem et al. (2020), el compañerismo puede significar el establecimiento de lazos de amistad que representa el apoyo mutuo en el ámbito laboral, el cual aporta en gran medida a la productividad de la institución.

VI CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021 se estableció como una correlación positiva muy fuerte cuyo coeficiente se expresó como $r = 0,789$.
2. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021 se estableció como una correlación positiva muy fuerte cuyo coeficiente se expresó como $r = 0,914$.
3. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021 se estableció como una correlación positiva considerable cuyo coeficiente se expresó como $r = 0,713$.
4. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021 se estableció como una correlación positiva media cuyo coeficiente se expresó como $r = 0,413$.
5. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021 se estableció como una correlación positiva considerable cuyo coeficiente se expresó como $r = 0,716$.
6. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021 se estableció como una correlación positiva considerable cuyo coeficiente se expresó como $r = 0,574$.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Oficina de Administración de una entidad Pública de Sullana el fortalecimiento de los sistemas evaluación y anticipación de competencias desarrollados de manera híbrida y espontánea por cada jefe de área para uniformizar resultados.
2. Se recomienda al máximo representante de la Oficina de Administración de una entidad Pública de Sullana, buscar financiamiento en el MEF o en la Cooperación Internacional para desarrollar modelos de formación de los servidores públicos. Para ello, los instrumentos de financiación deben diseñarse teniendo en cuenta necesidades específicas, perfiles y meritocracia.
3. Se recomienda al jefe de la Oficina de Administración de una entidad Pública de Sullana impulsar una herramienta de registro de las diferentes formas de aprendizaje, utilizando la tecnología *blockchain* que permitirá a los servidores públicos crear un currículum personal visible, actualizado y gratificante. Todo ello con la finalidad de motivar al personal a través del reconocimiento y certificación de sus competencias.
4. Se recomienda a la Autoridad del Servicio Civil y a todo el ciclo de formulación de políticas públicas, incluir a representantes de las diversas áreas en el proceso de diseño de las estrategias de aplicación y evaluación de competencias. En ese sentido, es necesario hacer partícipes a las partes interesadas para contar con políticas que sean pertinentes, flexibles y sostenibles en el tiempo.
5. Se recomienda a las autoridades a nivel central y subnacionales desarrollar mecanismos de coordinación horizontal y vertical entre todos los funcionarios, entidades y organismos públicos, que garanticen mecanismos de supervisión y control de la calidad que sean eficaces en la gestión de riesgos dentro del ámbito de la integridad en el sector público.

6. Se recomienda a la Autoridad del Servicio Civil, implementar en cada área una oficina técnica de formación especializada en gestión para los servidores públicos. Ello basado en un enfoque integrado para la mejora en el uso de las competencias. Así, las funciones de dicha instancia deberán estar fundamentadas en una visión integradora que tome en cuenta las prioridades de formación, empleo y desarrollo económico necesario en el uso de las competencias.

REFERENCIAS

- Afonso, W. (2021). Planning for the Unknown: Local Government Strategies from the Fiscal Year 2021 Budget Season in Response to the COVID-19 Pandemic. *SAGE Journals*, 53(2), 159-171. doi:10.1177/0160323X211032728
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2021). The COVID-19 pandemic as a game changer for public administration and leadership? The need for robust governance responses to turbulent problems. *Public Management Review*, 23(7), 949-960. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1820272>
- Apostolakos, D., y Metaxas , T. (2021). Proceso de selección de ejecutivos y satisfacción laboral: el caso de la Autoridad Independiente de Ingresos Públicos (IAPR) en Grecia. *Administrative Sciences*, 11(3), 95. doi:10.3390/admsci11030095
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, L. (2021). *Política fiscal y tributaria frente a la pandemia global del coronavirus*. PUCP. <https://cies.org.pe/es/investigaciones/elecciones-generales-2021/politica-fiscal-y-tributaria-frente-la-pandemia-global-del>
- Arias, L. (2019). La nueva gerencia pública en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 101-106. doi:10.15381/gtm.v22i43.16960
- Arifin, Z., Nirwanto, N., & Manan, A. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *International Journal of Multi Discipline Science*, 2(1), 1-9. doi:10.26737/ij-mds.v2i1.948
- Bohoslavsky, J., & Rulli, M. (2021). Bretton Woods' Pandemic Policies: A Gender Equality Analysis—Perspectives from Latin America. *Development*, 64, 97-106. doi:10.1057/s41301-021-00290-4
- Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic Management in Public Administration. *Politics*, 1, 1-8. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1396>
- Castaneda, D., Manrique, L., & Cuellar, S. (2018). Is organizational learning being absorbed by knowledge management? A systematic review. *Journal of Knowledge Management*, 22(2), 299-325.

- <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-01-2017-0041/full/html>
- CEPLAN (2022). *Perú: Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050*. Centro Nacional de Planeación Estratégico. <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/campa%C3%B1as/11228-peru-plan-estrategico-de-desarrollo-nacional-al-2050>
- Cottani, J. (2020). The Effects of Covid-19 on Latin America's Economy. *CSIS. Center for Strategic International Studies*. <https://www.csis.org/analysis/effects-covid-19-latin-americas-economy>
- de Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2017). A stakeholder perspective on public sector innovation: why position matters. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 270-287. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852317715513>
- Felix, I. (2021a). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 5, 117-138. doi:10.54774/ss.2021.05.07
- Felix, I. (2021b). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), 173-186. doi:10.33539/lumen.2021.v17n1.2396
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tIing=en
- Green, D., & Loualiche, E. (2021). State and local government employment in the COVID-19 crisis. *Journal of Public Economics*, 193, 2-10. doi:10.1016/j.jpubeco.2020.104321
- Guerrero, C., y Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Guzmán, R. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016*.

[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20853>

- Hassan, H. (2018). La relación entre la satisfacción laboral, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el compromiso de la organización con el desempeño de los empleados. *Revista Académica de Estudios Económicos*, 12-17. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=696047>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed.). Mcgraw-Hill Interamericana.
- Höglund, L., Holmgren C., M., Mårtensson, M., & Svärdesten, F. (2018). Strategic Management in the Public Sector: How Tools Enable and Constrain Strategy Making. *International Public Management Journal*, 21(5), 822-849. doi:10.1080/10967494.2018.1427161
- Huaman, J. (2021). Impacto Económico y Social de la Covid-19 en el Perú. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa-CAEN*, 2(1), 31-42. <https://www.grade.org.pe/publicaciones/el-impacto-del-covid-19-sobre-la-economia-peruana/>
- Kapucu, N., & Ustun, Y. (2018). Collaborative Crisis Management and Leadership in the Public Sector. *International Journal of Public Administration*, 41(7), 548-561. doi:<https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1280819>
- Keefer, P., Perilla, S., & Vlaicu, R. (2020). Trust, Collaboration, and Policy Attitudes in the Public Sector. *SSRN*, 1-45. doi:10.2139/ssrn.3751514
- Knies, E., & Leisink, P. (2017). People Management in the Public Sector. *HRM in Mission Driven Organizations*, 15-46. doi:10.1007/978-3-319-57583-4_2
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. doi:<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lozano, E., Amasifuén, M., y Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance´s*, 8(11), 81-89. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198>
- Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. [Tesis de maestría, Universidas Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16443>

- Meza, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38037>
- Milla, M., Ayay, G., y Coronel, J. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública //Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university. *Revista de la Universidad Zulia*, 11(31). doi:10.46925//rdluz.31.05
- Münch, L. (2015). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial*. Pearson.
- Murga, F. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61843>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- O'Connor, J. (2018). El impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los administradores de la oficina central de nivel ejecutivo en los distritos escolares públicos de Texas: un estudio cuantitativo de construcciones relacionadas con el trabajo. *Education Sciences*, 8(2), 69. doi:10.3390/educsci8020069
- Oravee, A. (2018). Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. *Cimexus*, 13(2), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6816483>
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulistyono, B. A. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397. doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-29.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105

- Prysiashniuk, O., Plotnikova, M., & Buluy, O. (2018). Cluster Approach in Administration of Rural Areas. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 40(2), 243-253. <https://ejournals.vdu.lt/index.php/mtsrbid/article/view/97>
- Rastrollo, J. (2021). Talentos y virtudes. La necesidad de profesionalización del servicio civil en el Perú. *Themis: Revista de Derecho*(80), 209-223. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8613420>
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE. (2017). *Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos*. Resolución de Presidencia Ejecutiva, Autoridad Nacional del Servicio Civil. <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1240909-150-2017-servir-pe>
- Rivera, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud - Oficina de Administración Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16238>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Ruiz, A., y Ruiz, I. (2017). *Madrurez psicomotriz en el desenvolvimiento de la motricidad fina*. Compas. Grupo de Capacitación e Investigación Pedagógica.
- Salguero, N., y García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Ciencias económicas y empresariales*, 3(9), 331-342. doi:10.23857/casedelpo.2018.3.9.
- Sharfuddin, S. (2020). The world after Covid-19. *The Round Table*, 109(3), 247-257. doi:10.1080/00358533.2020.1760498
- Sutiyem, S., Trismiyanti, D., Muthia, R., Riza, Y., & Suheri, S. (2020). The Impact of Job Satisfaction and Employee Engagement on Organizational Commitment. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 2(1), 55-66. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i1.597>
- Torres, V. (2018). La reforma del servicio civil en el Estado peruano: análisis de los

factores que explican los avances de un proceso que sigue constituyendo un desafío. *Politai*, 9(17), 147-175. <https://doi.org/10.18800/politai.201802.005>

Vanarse, R. (2019). *Organizational commitment and Job satisfaction*. Empyreal Publishing House. <https://www.editedbook.in/pdf/dr-renuka-vanarse.pdf>

Vizano, N., Utami, W., Johanes, S., Herawati, A., & Aima, H. (2020). Effect of Compensation and Organization Commitment on Turnover Intention with Work Satisfaction as Intervening Variable in Indonesian Industries. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 287-298. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986834

Anexos

ANEXO 1: Matriz de consistencia

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE UNA ENTIDAD PUBLICA SULLANA 2021.						
Problema General y específico	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Población y muestra	Escala de valores
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación directa entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los</p>	<p>VARIABLE 1 Gestión administrativa DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control <p>VARIABLE 2 Satisfacción laboral DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retos laborales. - Recompensas equitativas - Oportunidades de promoción - Supervisión - Compañerismo 	<p>METODO Y DISEÑO TIPO: Investigación Básica NIVEL: Descriptivo-Correlacional DISEÑO: No experimental: Transversal. ENFOQUE: Cuantitativo. El diseño planteado es esquematizado como sigue:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	<p>POBLACION: 30 servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021. Asimismo, la muestra probabilística se calcula de 30 servidores.</p> <p>ESTADISTICA Para el análisis de datos se empleó el modelo estadístico matemático el cual se refiere a las técnicas investigativas que se utilizarán para analizar, interpretar y representar los datos recolectados con la finalidad de establecer los resultados fehacientes mediante la estadística y se procederá</p>	<p>Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de concepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (5) • Casi siempre (4) • A veces (3) • Casi nunca (2) • Nunca (1)

<p>una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p>	<p>trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.</p>			<p>mediante la organización y ordenamiento de los datos recopilados a través de las encuestas. Par ello se trabajará el programa estadístico SPSS</p>	
---	---	--	--	--	---	--



ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la variable N° 1

VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;">V1 Münc, 2014 T1</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Münc (2014) “proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (p.21).</p>	<p>Como parte del proceso de operacionalización se han considerado las etapas del proceso administrativo como dimensiones: planeación, organización, dirección y control.</p>	<p style="text-align: center;">Planeación</p>	Toma de decisiones
				Diseño de planes
				Administración estratégica
			<p style="text-align: center;">Organización</p>	Cargos
				Políticas
				Comunicación
				Personal calificado
				Selección y reclutamiento
			<p style="text-align: center;">Dirección</p>	Comportamiento Organizacional
				Motivación
				Liderazgo
			<p style="text-align: center;">Control</p>	Evaluación de desempeño
				Estándares
Acciones de control administrativo				

ANEXO 3: Matriz de operacionalización de la variable N° 2

VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Satisfacción laboral</p>	<p><i>Organizational commitment and job satisfaction.</i> Vanarse (2019)</p> <p>De acuerdo con Vanarse (2019) es un estado emocional de placer o positivo obtenido de la evaluación realizada sobre el trabajo o de la experiencia en él (p.40).</p>	<p>De acuerdo con Vanarse (2019) existen cinco dimensiones que conducen a niveles altos de satisfacción de los empleados con su trabajo: retos laborales, recompensas equitativas, oportunidades de promoción, supervisión y compañerismo (p.41). En base a estos factores se han operacionalizado las variables.</p>	<p>Retos laborales</p>	Trabajo y desarrollo
				Tareas y significancia
				Logro
				Capacitaciones recibidas
				Identidad de la tarea
			<p>Recompensas equitativas</p>	Recompensas equitativas
				Reconocimiento laboral
				Demandas de trabajo
				Estrategias de incentivos
				Compensación económica
			<p>Oportunidades de promoción</p>	Oportunidades de ascender
				Sistema de evaluación
				Convocatorias internas
				Autonomía
			<p>Supervisión:</p>	Capacitación
				Motivación
				Consejos
Tolerancia				
<p>Compañerismo</p>	Relación interpersonal laboral			
	Competitividad			
	Decisiones idóneas			
	Responsabilidad laboral			

ANEXO 4: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación

	MINISTERIO PÚBLICO FISCALÍA DE LA NACIÓN	Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SULLANA
Sullana, 03 de Octubre del 2022		 Firma Digital
OFICIO N° 001552-2022-MP-FN-PJFSSU		<small>Firmado digitalmente por CESAR COSME Cesar Rodolfo 20231003 10:48 Presidente de la Junta de Fideicomisarios Superiores DF SULLANA Nota: Ver Certificado</small>
Señora: JACKELINE CINDY MONTERO SANTILLANA Maestrante en la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Callao.		
<u>Presente.</u> -		
Asunto	: AUTORIZACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y OTRO.	
Referencia	: CARTA N° 00002-2022-MP-FN-JMS-ADMDFSULL	
Expediente	: ADMDFS20220002584	
<hr/>		
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez AUTORIZAR el acceso a la información y mención de esta magna institución en su trabajo de investigación, denominado "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración de una entidad pública Sullana, 2021", ello con la finalidad de obtener el grado Magister en Maestría en Gestión Pública.		
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.		
Atentamente,		
CESAR RODOLFO AGUILAR COSME PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SULLANA		
cc: CAClead		

ANEXO 6: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos

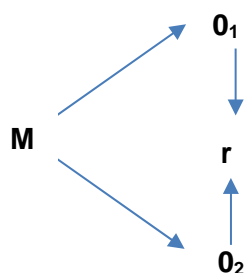
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021?</p>

ANEXO 7: Diseño de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (p.128).

Hernández y Mendoza (2018) nos dice “los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, estos brindan información, generando estudios estructurados que explican y generan entendimiento de las variables en cuestión” (p. 123).

El diseño de la investigación utilizado en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo transversal porque se busca describir y analizar datos de las variables de una determinada muestra de una población, la cual fue tomada en un periodo de tiempo. En no experimental ya que la variable uno (variable 1) como es la gestión administrativa y la variable dos (variable 2) que viene a ser la satisfacción laboral no fueron manipuladas, sino solo observada.



M = Corresponde a la muestra tomada de la Oficina de Administración de una Entidad Publica Sullana 2021.

O1 = Corresponde a la variable de estudio independiente: Gestión administrativa

O2 = Corresponde a la variable de estudio dependiente: Satisfacción laboral

r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O1 y O2

ANEXO 8: Cálculo de la muestra

Asimismo, el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico intencional. Es decir, para el cálculo de la muestra no se empleó algún método estadístico y no todos los elementos tenían la posibilidad de ser elegidos. Además, fue intencional puesto que siguió los criterios del investigador (Arias y Covinos, 2021, pp. 116-117).

ANEXO 9: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN							
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.	x		x		x		
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos.	x		x		x		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.	x		x		x		
4	Trabaja en base a metas establecidas.	x		x		x		
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.	x		x		x		
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
7	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.	x		x		x		
8	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.	x		x		x		
9	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras de la universidad.	x		x		x		
10	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.	x		x		x		
11	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo con las necesidades del área y/o departamento.	x		x		x		

	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
12	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.						
13	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.						
14	Se siente motivado para realizar su trabajo.						
15	Su jefe demuestra liderazgo.						
	DIMENSIÓN: CONTROL						
16	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.	x		x		x	
17	Existen estándares para el desarrollo de ciertas actividades.	x		x		x	
18	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO DNI: 41844177

Especialidad del validador: 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

Lima 02 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RETOS LABORALES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.	x		x		x		
2	Las tareas que desempeñan tienen significancia en su vida y la de su familia.	x		x		x		
3	Sus superiores elogian sus logros.	x		x		x		
4	Las capacitaciones recibidas contribuyen a los retos laborales que requiere	x		x		x		
5	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: RECOMPENSAS EQUITATIVAS							
6	Considera que las citas se dan en tiempo prudencial.	x		x		x		
7	Existe una estrategia coordinada para reconocer mis logros y los de mis compañeros.	x		x		x		
8	Las demandas de nuevas oportunidades laborales contribuyen al reconocimiento de recompensas.	x		x		x		
9	Se emplean estrategias de incentivos para las metas alcanzadas.	x		x		x		
10	El sueldo que recibe satisface sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN							
11	Se presentan constantemente convocatorias para poder ascender.	x		x		x		
12	Los sistemas de evaluación existentes para los ascensos son justos y equitativos.	x		x		x		
13	Las convocatorias internas se difunden con anticipación y de manera clara.	x		x		x		
14	Tiene la posibilidad de tomar decisiones en base a su autonomía.	x		x		x		

	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN						
15	Los procesos de supervisión se realizan en base a la capacitación brindada.	x		x		x	
16	El proceso de supervisión me motiva a mejorar.	x		x		x	
17	Cada acción de supervisión está acompañada de consejos.	x		x		x	
18	La manera de comunicar las indicaciones se basa en la tolerancia.	x		x		x	
	DIMENSIÓN: COMPAÑERISMO						
19	La relación con sus compañeros de trabajo es buena la mayoría de las veces.	x		x		x	
20	En relación con sus compañeros siente que su desempeño es igual o mejor.	x		x		x	
21	Las decisiones tomadas por los líderes de cada área son idóneas.	x		x		x	
22	La organización cumple con sus responsabilidades laborales de su personal.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO **DNI: 41844177**

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

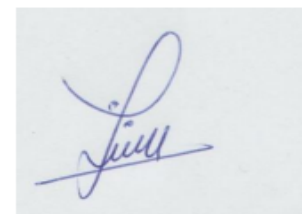
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Lima 02 de noviembre del 2022

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to be 'Luz Ricalde'.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.	x		x		x		
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos.	x		x		x		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.	x		x		x		
4	Trabaja en base a metas establecidas.	x		x		x		
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.	x		x		x		
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
7	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.	x		x		x		
8	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.	x		x		x		
9	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras de la universidad.	x		x		x		
10	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.	x		x		x		
11	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo con las necesidades del área y/o departamento.	x		x		x		

	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
12	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.						
13	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.						
14	Se siente motivado para realizar su trabajo.						
15	Su jefe demuestra liderazgo.						
	DIMENSIÓN: CONTROL						
16	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.	x		x		x	
17	Existen estándares para el desarrollo de ciertas actividades.	x		x		x	
18	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. ~~Odofia~~ Beatriz Panche Rodríguez DNI:

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

02 de Noviembre del 2022

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

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

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

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


 Firma del Experto Informante.

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



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RETOS LABORALES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.	x		x		x		
2	Las tareas que desempeñan tienen significancia en su vida y la de su familia.	x		x		x		
3	Sus superiores elogian sus logros.	x		x		x		
4	Las capacitaciones recibidas contribuyen a los retos laborales que requiere	x		x		x		
5	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: RECOMPENSAS EQUITATIVAS							
6	Considera que las citas se dan en tiempo prudencial.	x		x		x		
7	Existe una estrategia coordinada para reconocer mis logros y los de mis compañeros.	x		x		x		
8	Las demandas de nuevas oportunidades laborales contribuyen al reconocimiento de recompensas.	x		x		x		
9	Se emplean estrategias de incentivos para las metas alcanzadas.	x		x		x		
10	El sueldo que recibe satisface sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN							
11	Se presentan constantemente convocatorias para poder ascender.	x		x		x		
12	Los sistemas de evaluación existentes para los ascensos son justos y equitativos.	x		x		x		
13	Las convocatorias internas se difunden con anticipación y de manera clara.	x		x		x		
14	Tiene la posibilidad de tomar decisiones en base a su autonomía.	x		x		x		

DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN							
15	Los procesos de supervisión se realizan en base a la capacitación brindada.	x		x		x	
16	El proceso de supervisión me motiva a mejorar.	x		x		x	
17	Cada acción de supervisión está acompañada de consejos.	x		x		x	
18	La manera de comunicar las indicaciones se basa en la tolerancia.	x		x		x	
DIMENSIÓN: COMPAÑERISMO							
19	La relación con sus compañeros de trabajo es buena la mayoría de las veces.	x		x		x	
20	En relación con sus compañeros siente que su desempeño es igual o mejor.	x		x		x	
21	Las decisiones tomadas por los líderes de cada área son idóneas.	x		x		x	
22	La organización cumple con sus responsabilidades laborales de su personal.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. ~~Odoña~~ Beatriz Panche Rodríguez DNI:

Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

02 de Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.	x		x		x		
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos.	x		x		x		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.	x		x		x		
4	Trabaja en base a metas establecidas.	x		x		x		
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.	x		x		x		
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
7	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.	x		x		x		
8	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.	x		x		x		
9	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras de la universidad.	x		x		x		
10	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.	x		x		x		
11	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo con las necesidades del área y/o departamento.	x		x		x		

	DIMENSION: DIRECCIÓN						
12	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.						
13	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.						
14	Se siente motivado para realizar su trabajo.						
15	Su jefe demuestra liderazgo.						
	DIMENSION: CONTROL						
16	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.	x		x		x	
17	Existen estándares para el desarrollo de ciertas actividades.	x		x		x	
18	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos** **DNI:**

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

02 de Noviembre del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

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



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RETOS LABORALES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.	x		x		x		
2	Las tareas que desempeñan tienen significancia en su vida y la de su familia.	x		x		x		
3	Sus superiores elogian sus logros.	x		x		x		
4	Las capacitaciones recibidas contribuyen a los retos laborales que requiere	x		x		x		
5	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: RECOMPENSAS EQUITATIVAS							
6	Considera que las citas se dan en tiempo prudencial.	x		x		x		
7	Existe una estrategia coordinada para reconocer mis logros y los de mis compañeros.	x		x		x		
8	Las demandas de nuevas oportunidades laborales contribuyen al reconocimiento de recompensas.	x		x		x		
9	Se emplean estrategias de incentivos para las metas alcanzadas.	x		x		x		
10	El sueldo que recibe satisface sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN							
11	Se presentan constantemente convocatorias para poder ascender.	x		x		x		
12	Los sistemas de evaluación existentes para los ascensos son justos y equitativos.	x		x		x		
13	Las convocatorias internas se difunden con anticipación y de manera clara.	x		x		x		
14	Tiene la posibilidad de tomar decisiones en base a su autonomía.	x		x		x		

	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN						
15	Los procesos de supervisión se realizan en base a la capacitación brindada.	x		x		x	
16	El proceso de supervisión me motiva a mejorar.	x		x		x	
17	Cada acción de supervisión está acompañada de consejos.	x		x		x	
18	La manera de comunicar las indicaciones se basa en la tolerancia.	x		x		x	
	DIMENSIÓN: COMPAÑERISMO						
19	La relación con sus compañeros de trabajo es buena la mayoría de las veces.	x		x		x	
20	En relación con sus compañeros siente que su desempeño es igual o mejor.	x		x		x	
21	Las decisiones tomadas por los líderes de cada área son idóneas.	x		x		x	
22	La organización cumple con sus responsabilidades laborales de su personal.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos**

DNI: 25691179

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

02 de Noviembre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 10: Cuestionario



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una entidad pública Sullana 2021.

Por: Jackeline Cindy Montero Santillana

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

EDAD _____ **Sexo** M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.					
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos.					
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.					
4	Trabaja en base a metas establecidas.					
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.					
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.					
	ORGANIZACIÓN					

7	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.					
8	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.					
9	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras de la universidad.					
10	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.					
11	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo con las necesidades del área y/o departamento.					
	DIRECCIÓN					
12	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.					
13	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
14	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
15	Su jefe demuestra liderazgo.					
	CONTROL					
16	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.					
17	Existen estándares para el desarrollo de ciertas actividades.					
18	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.					



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una entidad pública Sullana 2021.

Por: Jackeline Cindy Montero Santillana

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

EDAD _____ **Sexo** M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	RETOS LABORALES					
1	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.					
2	Las tareas que desempeñan tienen significancia en su vida y la de su familia.					
3	Sus superiores elogian sus logros.					
4	Las capacitaciones recibidas contribuyen a los retos laborales que requiere					
5	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
	RECOMPENSAS EQUITATIVOS					
6	Considera que las citas se dan en tiempo prudencial.					
7	Existe una estrategia coordinada para reconocer mis logros y los de mis compañeros.					
8	Las demandas de nuevas oportunidades laborales contribuyen al reconocimiento de recompensas.					
9	Se emplean estrategias de incentivos para las metas alcanzadas.					

10	El sueldo que recibe satisface sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					
	OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN					
11	Se presentan constantemente convocatorias para poder ascender.					
12	Los sistemas de evaluación existentes para los ascensos son justos y equitativos.					
13	Las convocatorias internas se difunden con anticipación y de manera clara.					
14	Tiene la posibilidad de tomar decisiones en base a su autonomía.					
	SUPERVISIÓN					
15	Los procesos de supervisión se realizan en base a la capacitación brindada.					
16	El proceso de supervisión me motiva a mejorar.					
17	Cada acción de supervisión está acompañada de consejos.					
18	La manera de comunicar las indicaciones se basa en la tolerancia.					
	COMPañERISMO					
19	La relación con sus compañeros de trabajo es buena la mayoría de las veces.					
20	En relación con sus compañeros siente que su desempeño es igual o mejor.					
21	Las decisiones tomadas por los líderes de cada área son idóneas.					
22	La organización cumple con sus responsabilidades laborales de su personal.					

ANEXO 11: Recolección de datos de las variables de estudio

Archivos Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Comentarios Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Análisis

SUSCRIPCIÓN CADUCADA El martes, 24 de enero de 2023, se deshabilitarán la mayoría de características de Excel. Reactivar

A1 ESTADISTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 40 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 30

ESTADISTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 40 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TA																							
Planeación				Organización				Dirección			Control			Retos laborales				Recompensas equitativas					
Decisiones	Diseño de planes	Administración estratégica	Cargos	Políticas	Comunicación	Personal calificado	Selección y reclutamiento	Comportamiento organizacional	Motivación	Liderazgo	Evaluación de desempeño	Estándares	Acciones de control administrativo	Trabajo estimulante	Naturaleza de trabajo	Logro	Trabajo en sí mismo	Identidad de la tarea	Recompensas equitativas	Reconocimiento laboral	Demandas de trabajo	Incentivos	Competición
4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	5	1	3
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	2	3	3	1	1	1	1	3	4	2	4	3	3	3	3	1	1	3	3	1	4	1	2
7	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	1
8	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3
9	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4
10	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2
11	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
13	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2
15	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3
16	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2
17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3
18	4	3	5	4	2	4	4	5	5	3	4	2	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	2	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3
20	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	2	4	5	4	3	2
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3
22	3	5	2	1	2	2	5	5	5	5	4	4	2	2	3	1	1	3	5	3	1	3	1
23	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	4
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3
25	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	1
26	3	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	1	1
27	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	2	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	2
28	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	1	2
29	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4
30	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4
31	4	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2

Variable y Dimensiones

Accesibilidad: es necesario investigar

ANEXO 12: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 10

1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad del plan piloto

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad del plan piloto

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,967	,969	40

3. Estadística de cada pregunta realizada en el plan piloto

Tabla 3

Estadísticas de elemento del plan piloto

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
Toma de decisiones	3,20	1,033	10
Decisiones en base a criterios	3,80	,789	10
Planes de trabajo	4,20	,919	10
Metas establecidas	3,90	1,101	10

Administración estratégica	3,60	1,174	10
Análisis interno	3,40	1,174	10
Cargos definidos	3,40	1,075	10
Políticas generales	3,60	1,265	10
Comunicación adecuada	3,30	,675	10
Personal calificado	4,00	,667	10
Buena selección	3,60	,843	10
Comportamiento de los compañeros	4,10	,568	10
Problemas de comportamiento	2,60	,699	10
Motivación para el trabajo	3,70	,675	10
Liderazgo	4,00	,943	10
Desempeño estándar	3,50	1,179	10
Estándares para el desarrollo	3,30	,823	10
Mecanismos de control	3,40	1,075	10
Contribución para la vida	3,50	,850	10
Significación para su vida	3,70	,823	10
Elogio de sus logros	3,30	1,160	10
Retos laborales	3,30	1,252	10
Funciones y responsabilidades	3,60	,843	10
Tiempo prudencial	3,60	,516	10
Reconocimiento de logros	2,80	1,317	10
Nuevas oportunidades laborales	3,70	1,059	10
Estrategia de incentivos	2,30	1,059	10
Satisfacción de necesidades	2,80	,919	10
Constantes convocatorias	2,00	1,155	10
Sistemas de evaluación	2,30	1,418	10
Convocatorias internas	3,20	1,317	10
Autonomía	3,50	,972	10
Procesos de supervisión	3,50	,850	10
Motivación	3,70	,949	10
Consejos	3,60	1,075	10
Tolerancia	3,70	,675	10
Relación entre compañeros	4,30	,675	10
Comparación del desempeño	3,60	1,075	10
Decisiones de los líderes	3,50	,527	10
Responsabilidades laborales	3,70	,823	10

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al plan piloto

Tabla 4

Estadísticas de total de elemento del plan piloto

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Toma de decisiones	134,60	629,600	,767	,966
Decisiones en base a criterios	134,00	639,556	,758	,966
Planes de trabajo	133,60	630,267	,852	,966
Metas establecidas	133,90	632,767	,658	,966
Administración estratégica	134,20	616,622	,899	,965
Análisis interno	134,40	632,267	,623	,967
Cargos definidos	134,40	619,600	,928	,965
Políticas generales	134,20	618,844	,794	,966
Comunicación adecuada	134,50	671,389	-,041	,969
Personal calificado	133,80	646,844	,682	,966
Buena selección	134,20	632,178	,885	,965
Comportamiento de los compañeros	133,70	652,456	,608	,967
Problemas de comportamiento	135,20	687,956	-,492	,970
Motivación para el trabajo	134,10	639,656	,887	,966
Liderazgo	133,80	627,511	,889	,965
Desempeño estándar	134,30	622,456	,792	,966
Estándares para el desarrollo	134,50	636,944	,789	,966
Mecanismos de control	134,40	622,489	,872	,965
Contribución para la vida	134,30	656,011	,314	,968

Significación para su vida	134,10	638,544	,749	,966
Elogio de sus logros	134,50	618,944	,869	,965
Retos laborales	134,50	611,611	,924	,965
Funciones y responsabilidades	134,20	635,067	,815	,966
Tiempo prudencial	134,20	648,400	,826	,966
Reconocimiento de logros	135,00	624,000	,679	,966
Nuevas oportunidades laborales	134,10	634,989	,642	,966
Estrategia de incentivos	135,50	654,944	,264	,968
Satisfacción de necesidades	135,00	643,778	,553	,967
Constantes convocatorias	135,80	657,067	,203	,969
Sistemas de evaluación	135,50	618,278	,711	,966
Convocatorias internas	134,60	663,822	,071	,970
Autonomía	134,30	636,456	,673	,966
Procesos de supervisión	134,30	637,122	,759	,966
Motivación	134,10	630,544	,818	,966
Consejos	134,20	625,067	,822	,966
Tolerancia	134,10	641,878	,821	,966
Relación entre compañeros	133,50	654,722	,441	,967
Comparación del desempeño	134,20	628,400	,758	,966
Decisiones de los líderes	134,30	645,789	,908	,966
Responsabilidades laborales	134,10	648,544	,505	,967

5. Estadísticas de escala del Plan Piloto de la presente investigación

Tabla 5

Estadísticas de escala del plan piloto

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
137,80	670,400	25,892	40

6. Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación Tamaño de muestra: n = 10

Tabla 6

Estadística descriptiva del plan piloto

		Toma de decisione s	Decision es en base a criterios	Planes de trabajo	Metas establecid as	Administraci ón estratégica	Análisi s intern o	Cargos definido s	Política s general es	Comunicaci ón adecuada	Persona l califica do
N	Válido	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,20	3,80	4,20	3,90	3,60	3,40	3,40	3,60	3,30	4,00
Mediana		3,50	4,00	4,50	4,00	4,00	3,00	3,50	4,00	3,00	4,00
Moda		4	4	5	5	4	3	3 ^a	4	3	4
Desviación estándar		1,033	,789	,919	1,101	1,174	1,174	1,075	1,265	,675	,667
Varianza		1,067	,622	,844	1,211	1,378	1,378	1,156	1,600	,456	,444
Rango		3	3	2	3	4	4	4	4	2	2

Buena selección	Comportamiento de los compañeros	Problemas de comportamiento	Motivación para el trabajo	Liderazgo	Desempeño estándar	Estándares para el desarrollo	Mecanismos de control	Contribución para la vida	Significación para su vida
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,60	4,10	2,60	3,70	4,00	3,50	3,30	3,40	3,50	3,70
4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	3,50	3,50
4	4	3	4	3 ^a	3	4	4	3 ^a	3
,843	,568	,699	,675	,943	1,179	,823	1,075	,850	,823
,711	,322	,489	,456	,889	1,389	,678	1,156	,722	,678
3	2	2	2	2	4	2	3	3	2

Elogio de sus logros	Retos laborales	Funciones y responsabilidades	Tiempo prudencial	Reconocimiento de logros	Nuevas oportunidades laborales	Estrategia de incentivos	Satisfacción de necesidades	Constantes convocatorias	Sistemas de evaluación
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,30	3,30	3,60	3,60	2,80	3,70	2,30	2,80	2,00	2,30
3,50	3,00	4,00	4,00	3,00	3,50	2,50	3,00	1,50	2,00
4	3	4	4	3	3	3	3	1	1
1,160	1,252	,843	,516	1,317	1,059	1,059	,919	1,155	1,418
1,344	1,567	,711	,267	1,733	1,122	1,122	,844	1,333	2,011
4	4	3	1	4	3	3	3	3	4

Convocatorias internas	Autonomía	Procesos de supervisión	Motivación	Consejos	Tolerancia	Relación entre compañeros	Comparación del desempeño	Decisiones de los líderes	Responsabilidades laborales
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,20	3,50	3,50	3,70	3,60	3,70	4,30	3,60	3,50	3,70
3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50
3	3	3	4	4	4	4	4	3 ^a	3
1,317	,972	,850	,949	1,075	,675	,675	1,075	,527	,823
1,733	,944	,722	,900	1,156	,456	,456	1,156	,278	,678
4	3	2	3	3	2	2	3	1	2

ANEXO 13: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 30

1. Resumen de procesamiento de casos

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,953	40

3. Estadística de cada pregunta realizada en la presente investigación

Tabla 9

Estadísticas de elemento

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
Toma de decisiones	3,40	1,102	30
Decisiones en base a criterios	3,90	,845	30
Planes de trabajo	4,07	,907	30
Metas establecidas	4,00	,983	30
Administración estratégica	3,47	1,137	30

Análisis interno	3,27	1,112	30
Cargos definidos	3,63	,999	30
Políticas generales	3,97	,999	30
Comunicación adecuada	3,70	,915	30
Personal calificado	4,27	,691	30
Buena selección	3,87	,819	30
Comportamiento de los compañeros	4,07	,691	30
Problemas de comportamiento	2,50	,777	30
Motivación para el trabajo	4,00	,947	30
Liderazgo	4,00	,947	30
Desempeño estándar	3,77	1,073	30
Estándares para el desarrollo	3,47	,900	30
Mecanismos de control	3,53	1,008	30
Contribución para la vida	3,77	1,073	30
Significación para su vida	3,83	,986	30
Elogio de sus logros	3,27	1,230	30
Retos laborales	3,47	1,074	30
Funciones y responsabilidades	3,87	,900	30
Tiempo prudencial	3,43	,728	30
Reconocimiento de logros	2,80	1,095	30
Nuevas oportunidades laborales	3,23	,935	30
Estrategia de incentivos	2,33	,959	30
Satisfacción de necesidades	2,57	,898	30
Constantes convocatorias	2,27	1,015	30
Sistemas de evaluación	2,70	1,179	30
Convocatorias internas	3,57	1,165	30
Autonomía	3,07	,828	30
Procesos de supervisión	3,00	,910	30
Motivación	3,57	1,006	30
Consejos	3,30	1,055	30
Tolerancia	3,60	,724	30
Relación entre compañeros	4,23	,728	30
Comparación del desempeño	3,47	,937	30
Decisiones de los líderes	3,57	,728	30
Responsabilidades laborales	3,70	,877	30

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

Tabla 10

Estadísticas de total de elemento

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Toma de decisiones	136,07	478,892	,785	,950
Decisiones en base a criterios	135,57	489,357	,747	,951
Planes de trabajo	135,40	488,731	,709	,951
Metas establecidas	135,47	488,947	,646	,951
Administración estratégica	136,00	483,655	,661	,951
Análisis interno	136,20	484,166	,666	,951
Cargos definidos	135,83	482,006	,797	,950
Políticas generales	135,50	484,534	,737	,951
Comunicación adecuada	135,77	500,875	,397	,953
Personal calificado	135,20	502,510	,484	,952
Buena selección	135,60	494,662	,621	,952
Comportamiento de los compañeros	135,40	499,076	,596	,952
Problemas de comportamiento	136,97	536,654	-,536	,957
Motivación para el trabajo	135,47	496,051	,499	,952
Liderazgo	135,47	484,809	,774	,951
Desempeño estándar	135,70	479,114	,803	,950
Estándares para el desarrollo	136,00	487,448	,748	,951
Mecanismos de control	135,93	483,237	,761	,951
Contribución para la vida	135,70	491,528	,532	,952
Significación para su vida	135,63	483,206	,780	,951
Elogio de sus logros	136,20	472,993	,813	,950
Retos laborales	136,00	494,966	,457	,953
Funciones y responsabilidades	135,60	487,972	,735	,951
Tiempo prudencial	136,03	496,447	,648	,952
Reconocimiento de logros	136,67	484,506	,669	,951
Nuevas oportunidades laborales	136,23	495,357	,522	,952
Estrategia de incentivos	137,13	494,257	,535	,952
Satisfacción de necesidades	136,90	500,507	,415	,953

Constantes convocatorias	137,20	506,234	,235	,954
Sistemas de evaluación	136,77	486,047	,588	,952
Convocatorias internas	135,90	512,714	,074	,956
Autonomía	136,40	501,972	,413	,953
Procesos de supervisión	136,47	493,292	,590	,952
Motivación	135,90	484,576	,731	,951
Consejos	136,17	488,626	,605	,952
Tolerancia	135,87	496,464	,651	,952
Relación entre compañeros	135,23	505,357	,370	,953
Comparación del desempeño	136,00	495,931	,507	,952
Decisiones de los líderes	135,90	500,024	,535	,952
Responsabilidades laborales	135,77	502,254	,381	,953

5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Tabla 11

Estadísticas de escala

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
139,47	517,982	22,759	40

6. Estadística descriptiva de las 40 preguntas pertenecientes a la presente investigación tamaño de muestra: n = 30

Tabla 12

Estadística descriptiva

		Toma de decisione s	Decisiones en base a criterios	Planes de trabajo	Metas establecid as	Administraci ón estratégica	Análisi s intern o	Cargos definidos	Política s general es	Comunicaci ón adecuada	Personal calificado
N	Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,40	3,90	4,07	4,00	3,47	3,27	3,63	3,97	3,70	4,27
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,00	3,50	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	5	4 ^a	3	3	3	4	3	4
Desv. Desviación		1,102	,845	,907	,983	1,137	1,112	,999	,999	,915	,691
Varianza		1,214	,714	,823	,966	1,292	1,237	,999	,999	,838	,478
Rango		4	3	2	3	4	4	4	4	3	2

Buena selección	Comportamiento de los compañeros	Problemas de comportamiento	Motivación para el trabajo	Liderazgo	Desempeño estándar	Estándares para el desarrollo	Mecanismos de control	Contribución para la vida	Significación para su vida
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,87	4,07	2,50	4,00	4,00	3,77	3,47	3,53	3,77	3,83
4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50	4,00	4,00
4	4	3	4	5	3 ^a	3	3	3 ^a	3
,819	,691	,777	,947	,947	1,073	,900	1,008	1,073	,986
,671	,478	,603	,897	,897	1,151	,809	1,016	1,151	,971
3	3	3	4	3	4	3	3	4	4

Elogio de sus logros	Retos laborales	Funciones y responsabilidades	Tiempo prudencial	Reconocimiento de logros	Nuevas oportunidades laborales	Estrategia de incentivos	Satisfacción de necesidades	Constantes convocatorias	Sistemas de evaluación
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,27	3,47	3,87	3,43	2,80	3,23	2,33	2,57	2,27	2,70
3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
3	4	3	3	2	3	2	3	3	2
1,230	1,074	,900	,728	1,095	,935	,959	,898	1,015	1,179
1,513	1,154	,809	,530	1,200	,875	,920	,806	1,030	1,390
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4

Convocatorias internas	Autonomía	Procesos de supervisión	Motivación	Consejos	Tolerancia	Relación entre compañeros	Comparación del desempeño	Decisiones de los líderes	Responsabilidades laborales
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,57	3,07	3,00	3,57	3,30	3,60	4,23	3,47	3,57	3,70
3,50	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50
3	3	3	4	3	3 ^a	4	4	3	3
1,165	,828	,910	1,006	1,055	,724	,728	,937	,728	,877
1,357	,685	,828	1,013	1,114	,524	,530	,878	,530	,769
4	3	4	4	4	3	2	4	3	3

7. Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

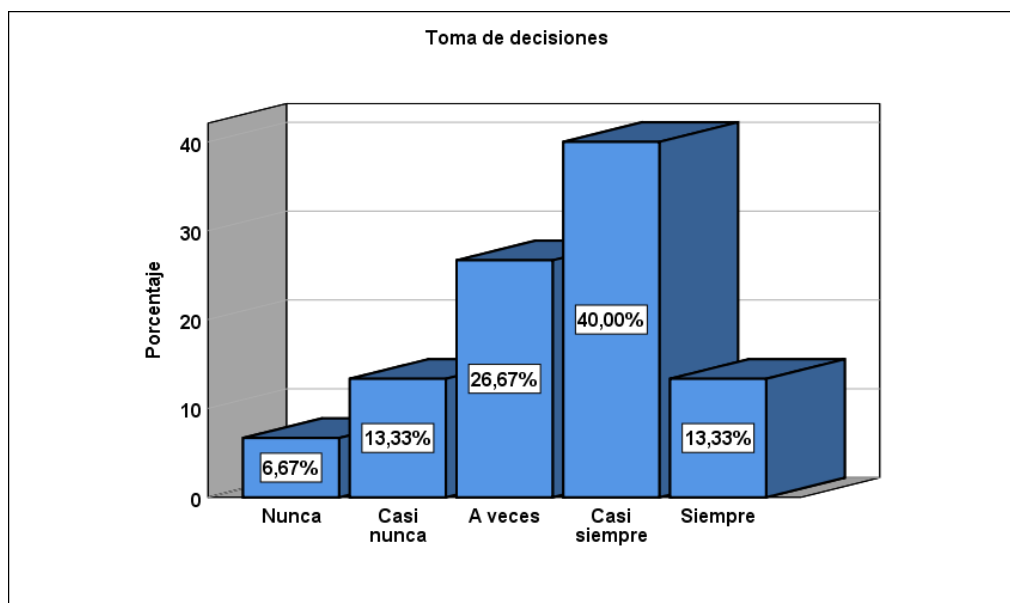
Tabla 13

Toma de decisiones

		Toma de decisiones			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	A veces	8	26,7	26,7	46,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Figura 1

Toma de decisiones



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la toma de decisiones, que el 6.7% respondió nunca; el 13.3%, casi nunca; el 26.7%, a veces; el 40%, casi siempre, y el 13.3%, siempre.

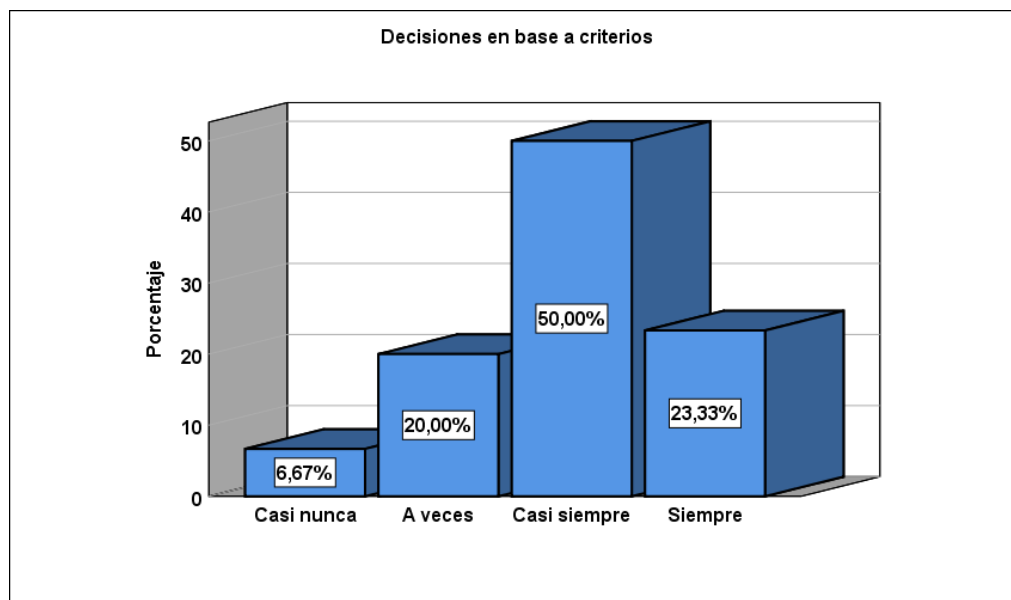
Tabla 14

Decisiones en base a criterios

		Decisiones en base a criterios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi siempre	15	50,0	50,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

Decisiones en base a criterios



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las decisiones en base en criterios, que el 6.7% respondió casi nunca; el 20%, a veces; el 50%, casi siempre, y el 23.3%, siempre.

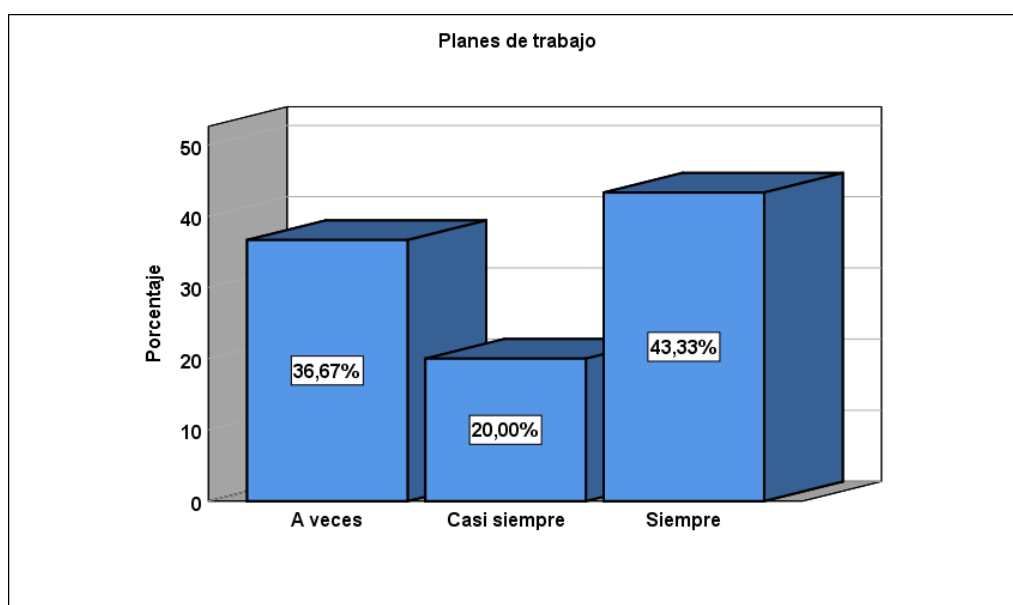
Tabla 15

Planes de trabajo

		Planes de trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

Planes de trabajo



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los planes de trabajo, que el 36.7% respondió a veces; el 20%, casi siempre, y el 43.3%, siempre.

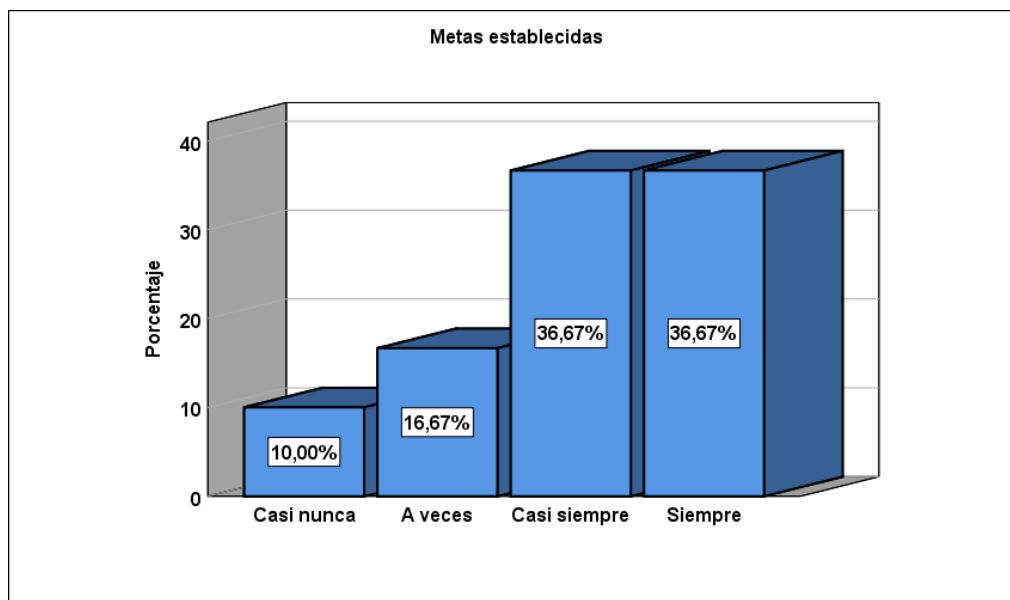
Tabla 16

Metas establecidas

		Metas establecidas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	16,7	16,7	26,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4

Metas establecidas



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las metas establecidas, que el 10% respondió casi nunca; el 16.7%, a veces; el 36.7%, casi siempre, y el 36.7%, siempre.

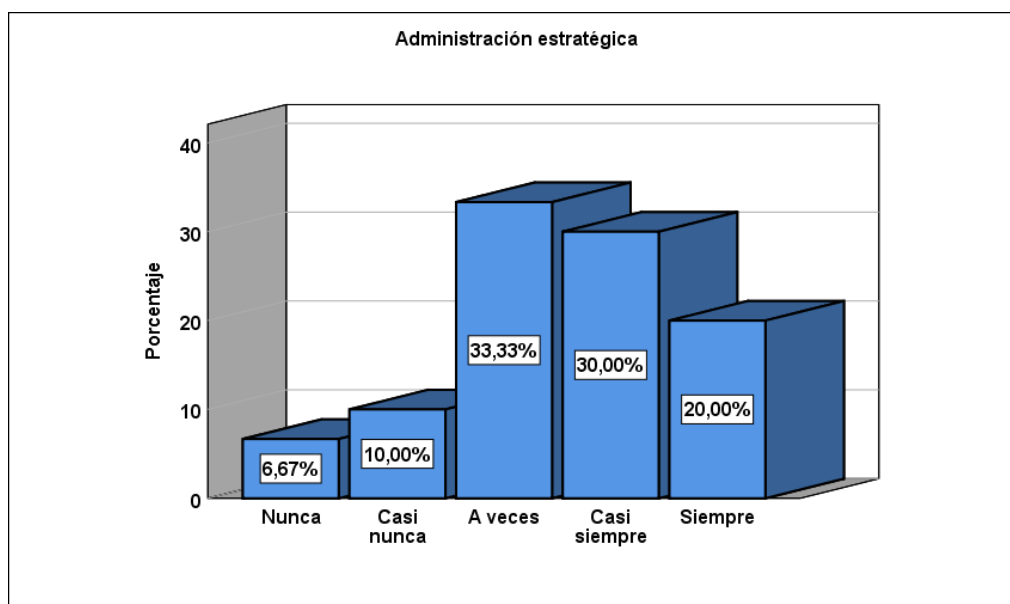
Tabla 17

Administración estratégica

		Administración estratégica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	16,7
	A veces	10	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Administración estratégica



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la administración estratégica, que el 6.7% respondió nunca; el 10%, casi nunca; el 33.3%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 20%, siempre.

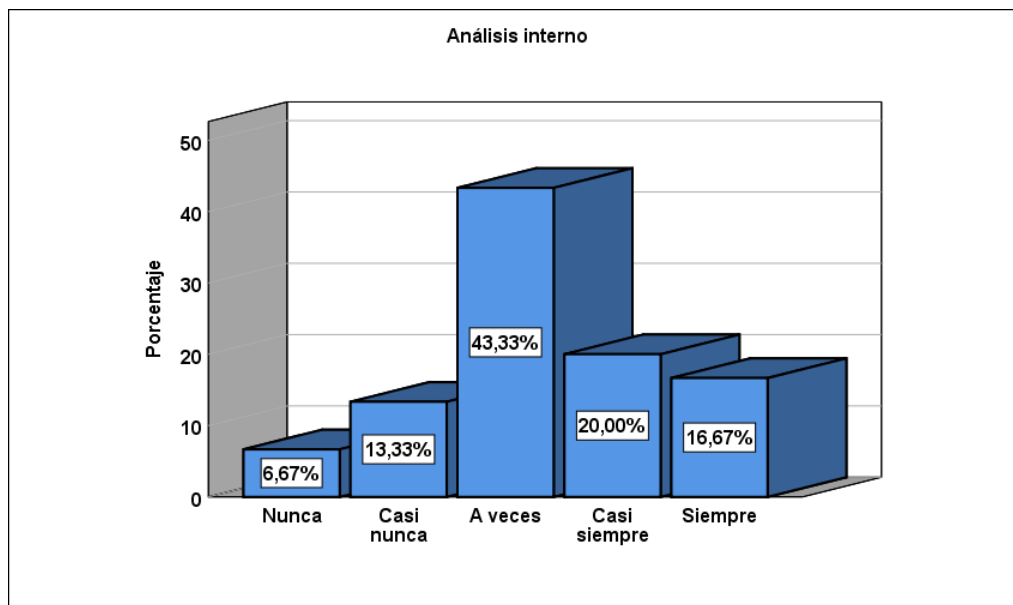
Tabla 18

Análisis interno

		Análisis interno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	A veces	13	43,3	43,3	63,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

Análisis interno



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al análisis interno, que el 6.7% respondió nunca; el 13.3%, casi nunca; el 43.3%, a veces; el 20%, casi siempre, y el 16.7%, siempre.

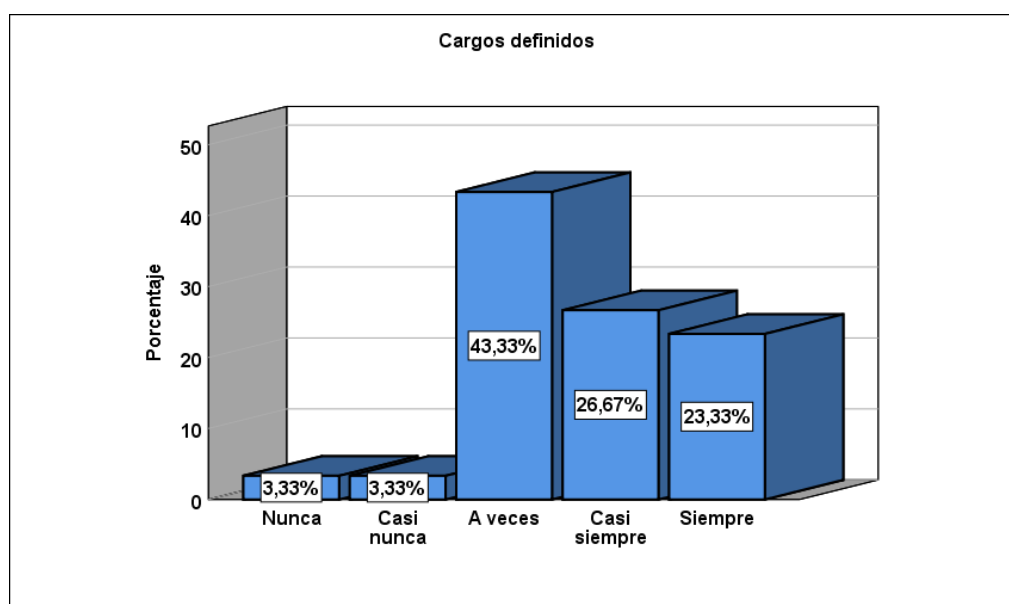
Tabla 19

Cargos definidos

		Cargos definidos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
	A veces	13	43,3	43,3	50,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

Cargos definidos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los cargos definidos, que el 3.3% respondió nunca; el 3.3%, casi nunca; el 43.3%, a veces; el 26.7%, casi siempre, y el 23.3%, siempre.

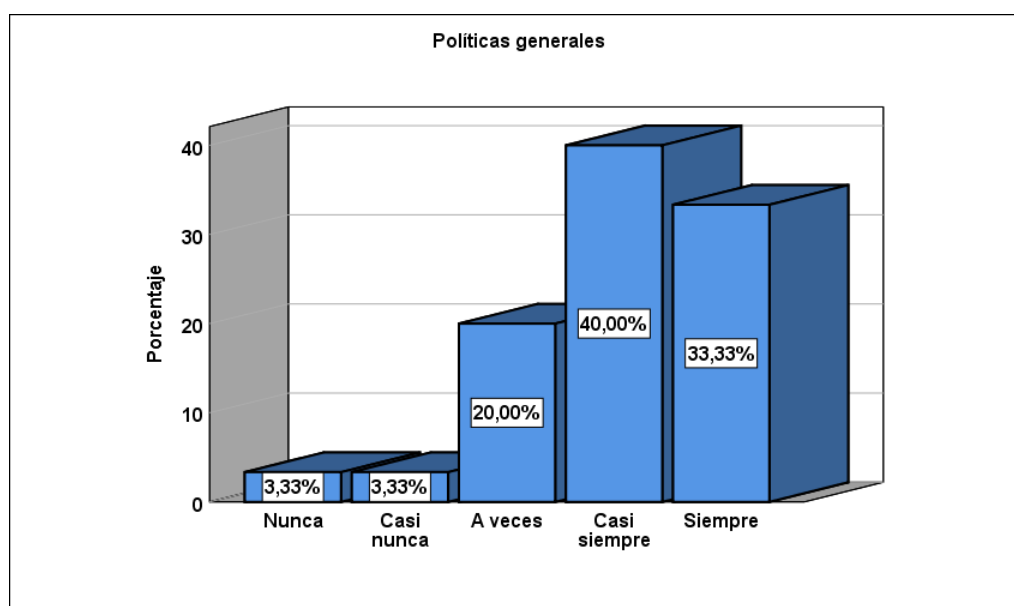
Tabla 20

Políticas generales

		Políticas generales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Políticas generales



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las políticas generales, que el 3.3% respondió nunca; el 3.3%, casi nunca; el 20%, a veces; el 40%, casi siempre, y el 33.3%, siempre.

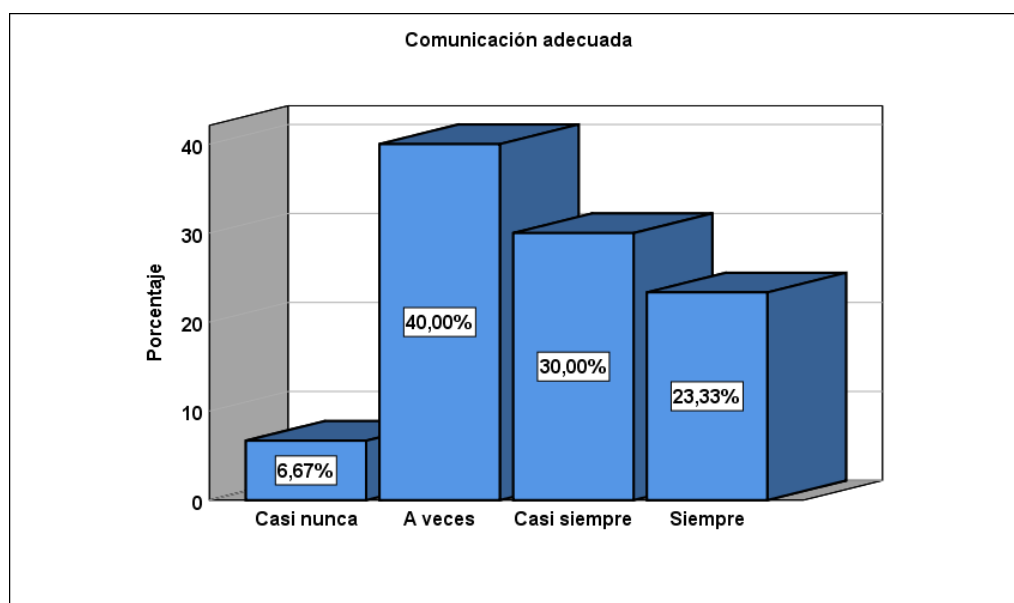
Tabla 21

Comunicación adecuada

Comunicación adecuada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	12	40,0	40,0	46,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9

Comunicación adecuada



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la comunicación adecuada, que el 6.7% respondió casi nunca; el 40%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 23.3%, siempre.

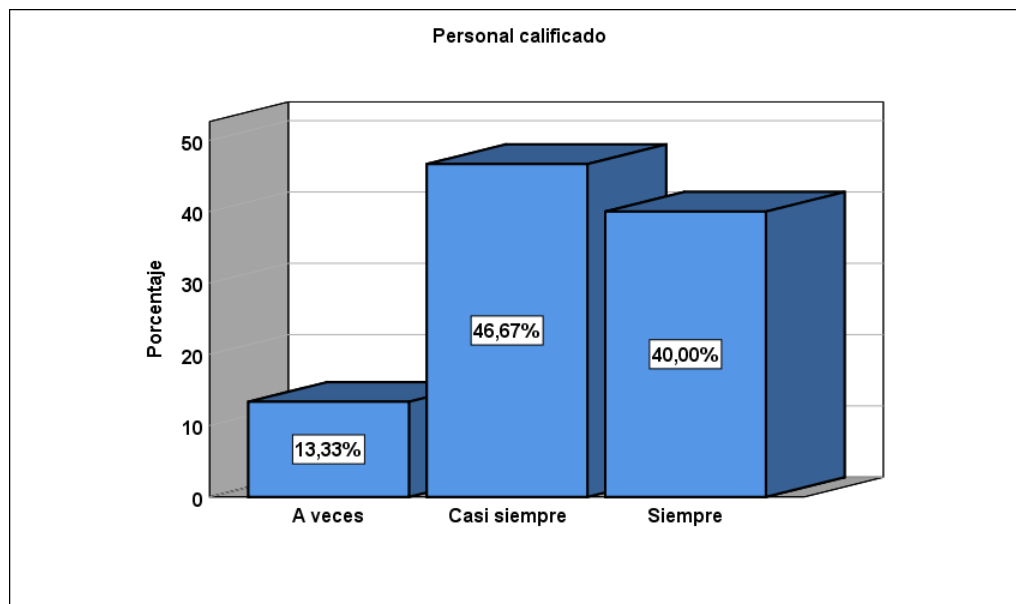
Tabla 22

Personal calificado

		Personal calificado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

Personal calificado



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al personal calificado, que el 13.3% respondió a veces; el 46.7%, casi siempre, y el 40%, siempre.

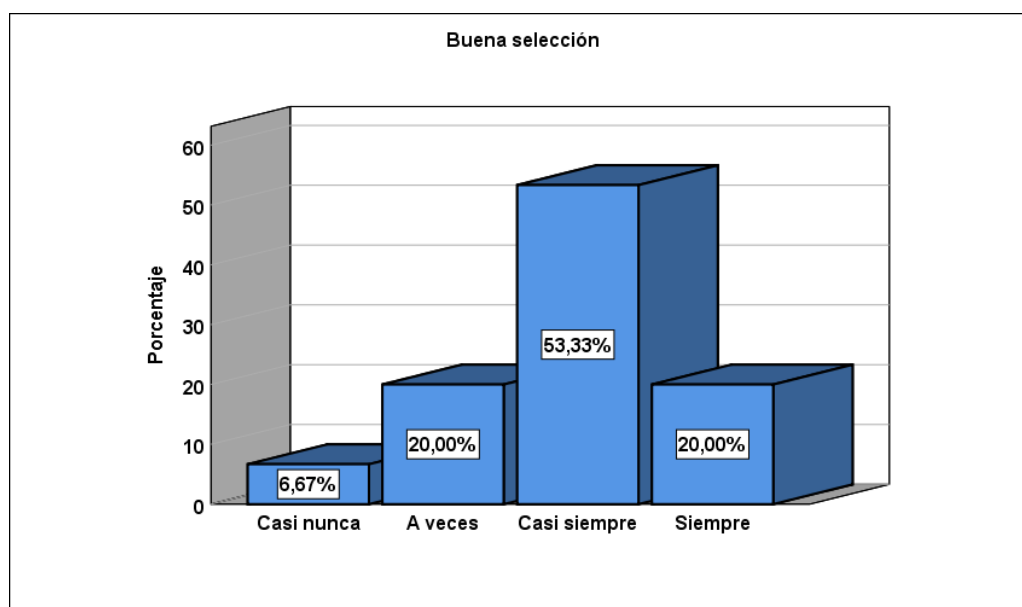
Tabla 23

Buena selección

		Buena selección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11

Buena selección



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la buena selección, que el 6.7% respondió casi nunca; el 20%, a veces; el 53.3%, casi siempre, y el 20%, siempre.

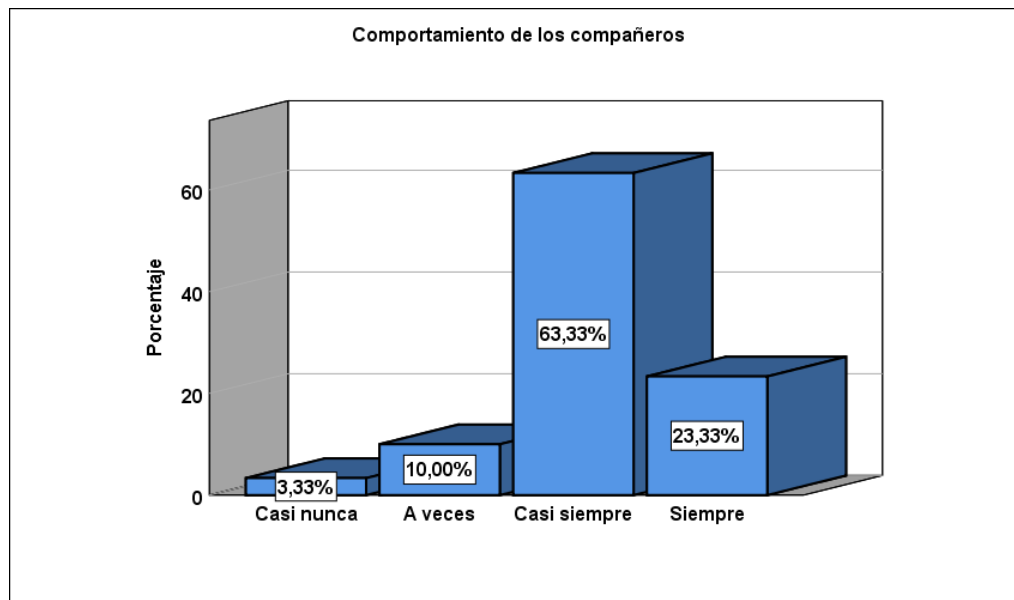
Tabla 24

Comportamiento de los compañeros

Comportamiento de los compañeros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	3	10,0	10,0	13,3
	Casi siempre	19	63,3	63,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 12

Comportamiento de los compañeros



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al comportamiento de los compañeros, que el 3.3% respondió casi nunca; el 10%, a veces; el 63.3%, casi siempre, y el 23.3%, siempre.

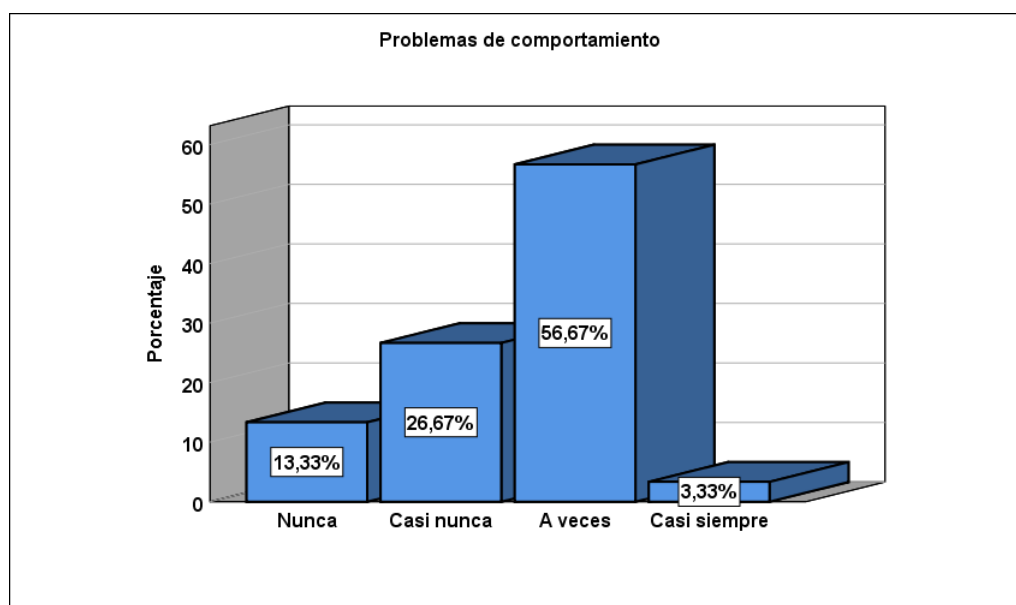
Tabla 25

Problemas de comportamiento

		Problemas de comportamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	8	26,7	26,7	40,0
	A veces	17	56,7	56,7	96,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 13

Problemas de comportamiento



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los problemas de comportamiento, que el 13.3% respondió nunca; el 26.7%, casi nunca; el 56.7%, a veces, y el 3.3%, casi siempre.

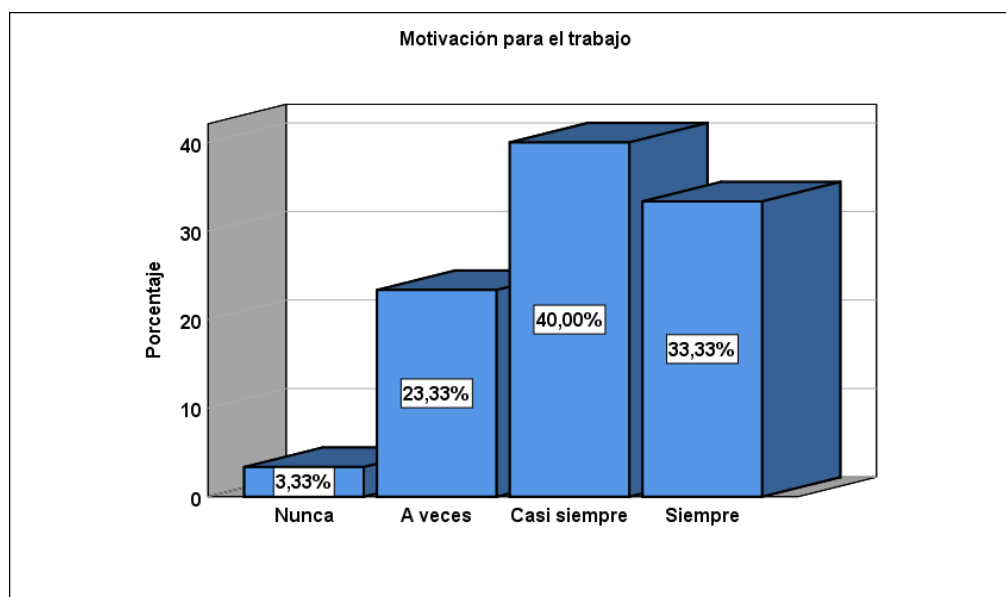
Tabla 26

Motivación para el trabajo

		Motivación para el trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	7	23,3	23,3	26,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 14

Motivación para el trabajo



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la motivación para el trabajo, que el 3.3% respondió nunca; el 23.3%, a veces; el 40%, casi siempre, y el 33.3%, siempre.

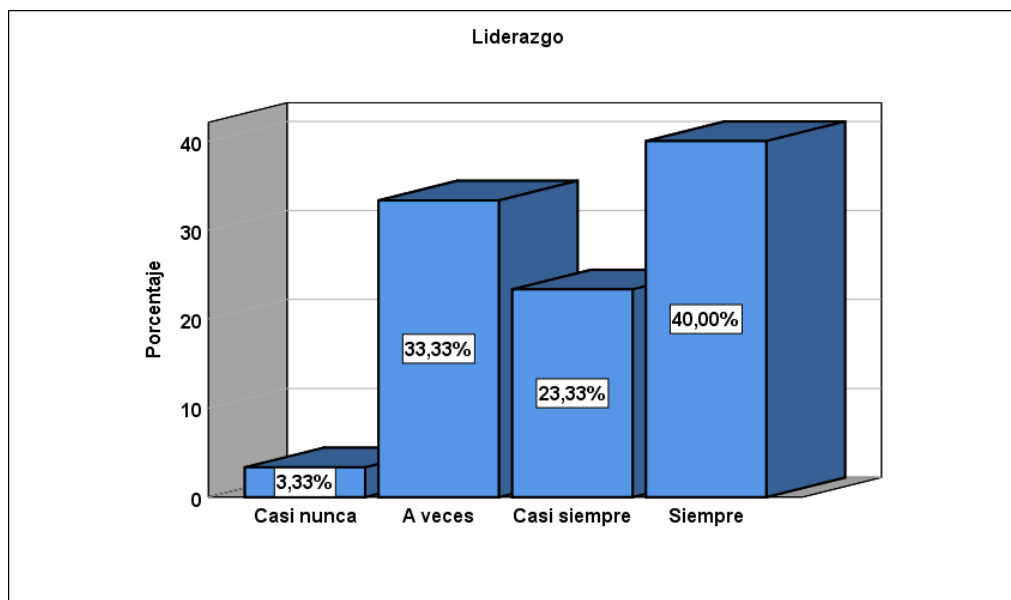
Tabla 27

Liderazgo

		Liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	10	33,3	33,3	36,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15

Liderazgo



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al liderazgo, que el 3.3% respondió casi nunca; el 33.3%, a veces; el 23.3%, casi siempre, y el 40%, siempre.

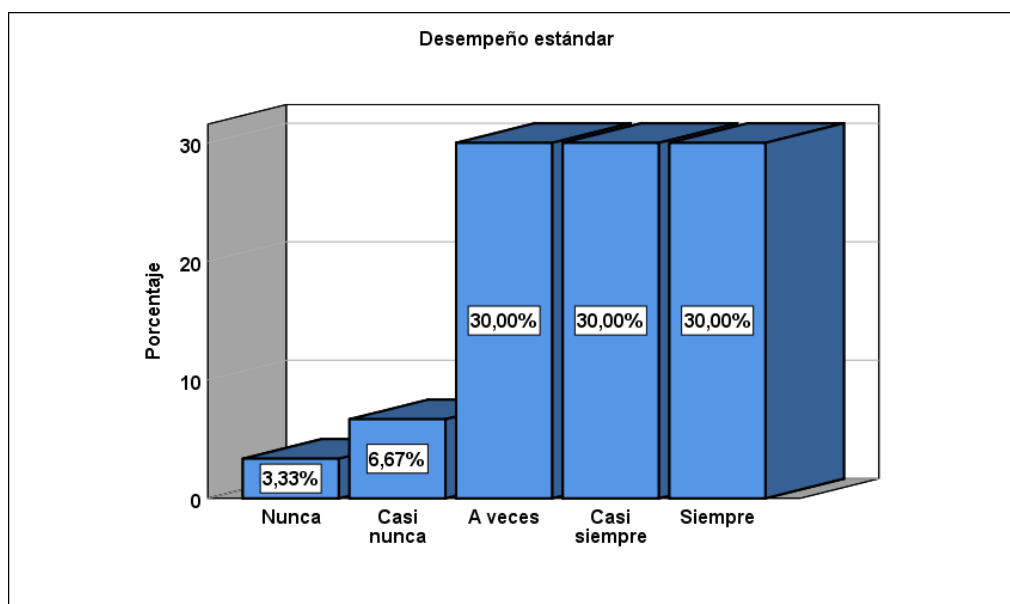
Tabla 28

Desempeño estándar

		Desempeño estándar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	9	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 16

Desempeño estándar



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al desempeño estándar, que el 3.3% respondió nunca; el 6.7%, casi nunca; el 30%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 30%, siempre.

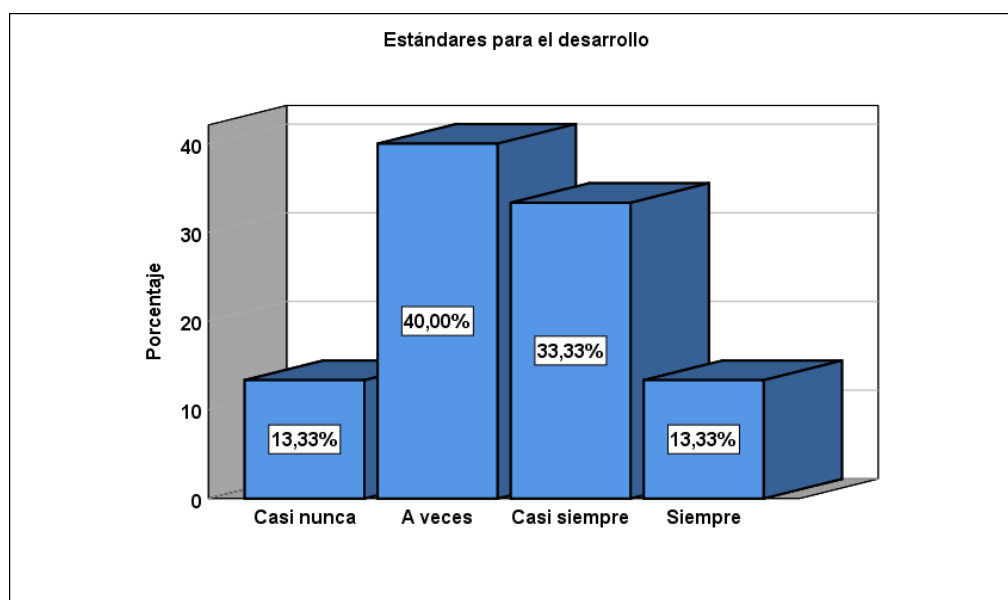
Tabla 29

Estándares para el desarrollo

		Estándares para el desarrollo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	12	40,0	40,0	53,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 17

Estándares para el desarrollo



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los estándares para el desarrollo, que el 13.3% respondió casi nunca; el 40%, a veces; el 33.3%, casi siempre, y el 13.3%, siempre.

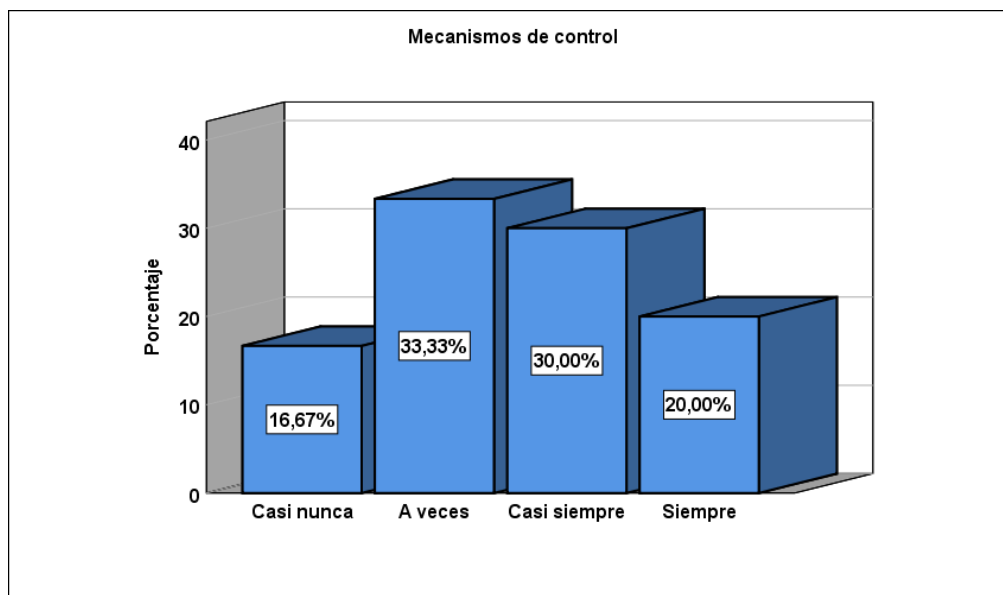
Tabla 30

Mecanismos de control

		Mecanismos de control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	10	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 18

Mecanismos de control



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los mecanismos de control, que el 16.7% respondió casi nunca; el 33.3%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 20%, siempre.

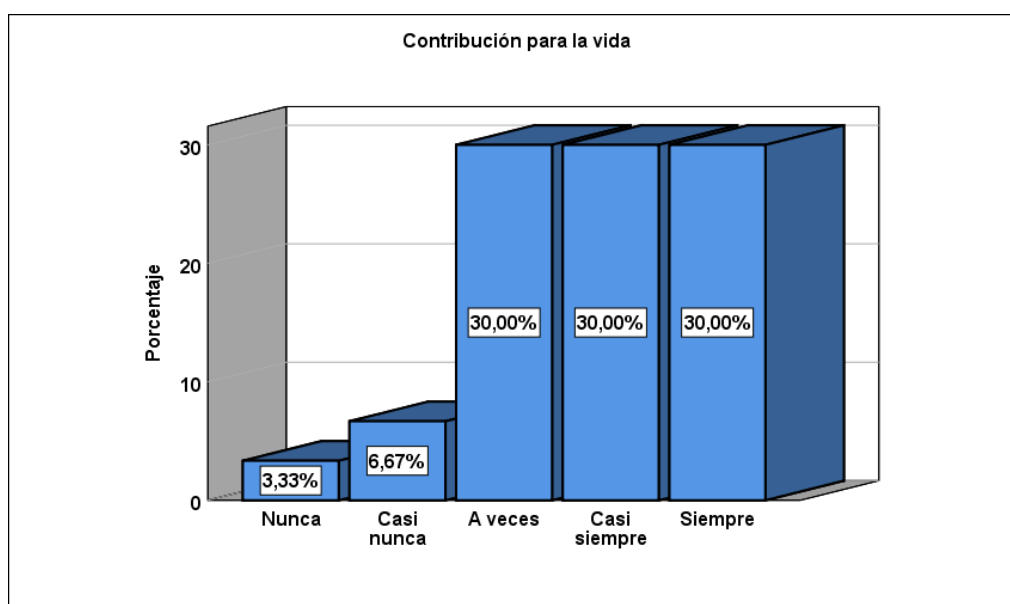
Tabla 31

Contribución para la vida

		Contribución para la vida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	9	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 19

Contribución para la vida



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la contribución para la vida, que el 3.3% respondió nunca; el 6.7%, casi nunca; el 30%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 30%, siempre.

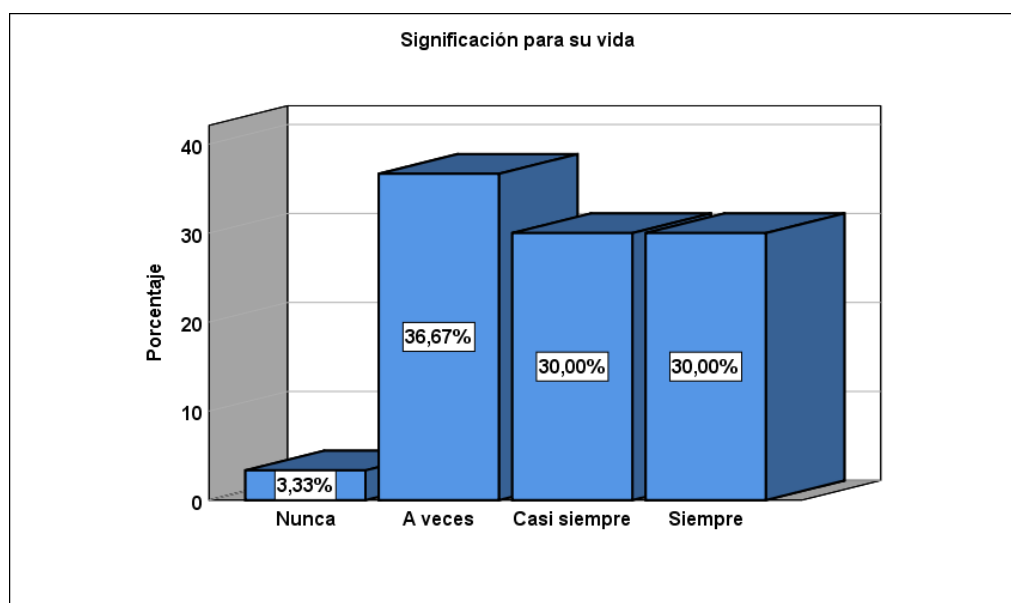
Tabla 32

Significación para su vida

		Significación para su vida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	11	36,7	36,7	40,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 20

Significación para su vida



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la significación para su vida, que el 3.3% respondió nunca; el 36.7%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 30%, siempre.

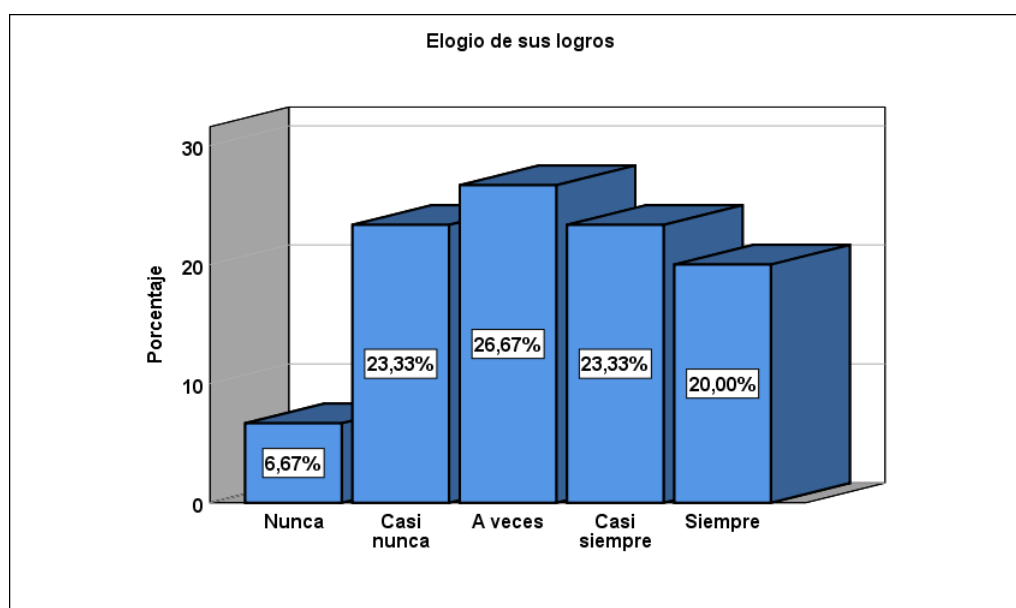
Tabla 33

Elogio de sus logros

		Elogio de sus logros			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	30,0
	A veces	8	26,7	26,7	56,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 21

Elogio de sus logros



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al elogio de logros, que el 6.7% respondió nunca; el 23.3%, casi nunca; el 26.7%, a veces; el 23.3%, casi siempre, y el 20%, siempre.

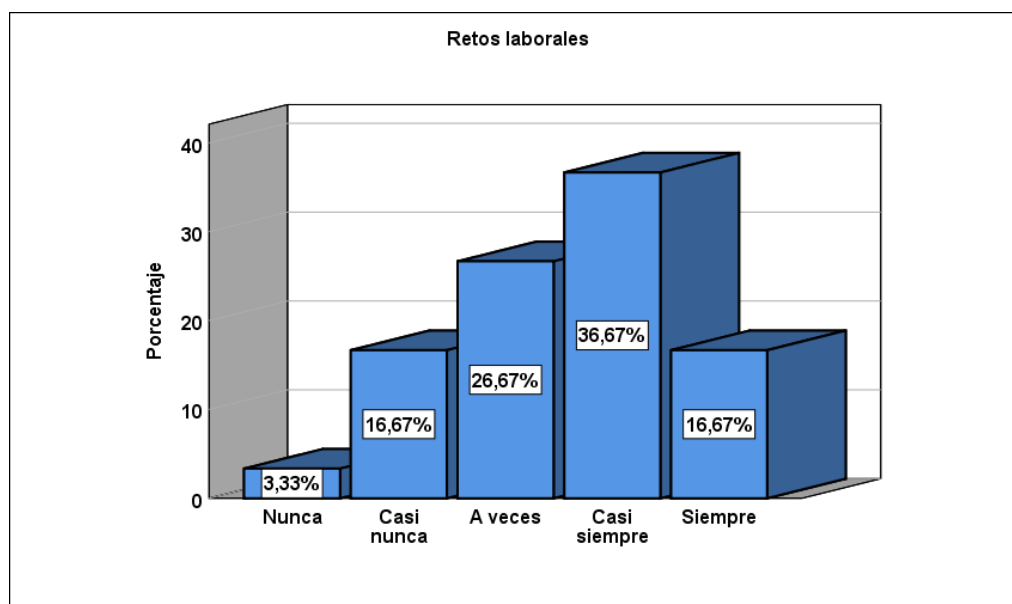
Tabla 34

Retos laborales

		Retos laborales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	5	16,7	16,7	20,0
	A veces	8	26,7	26,7	46,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 22

Retos laborales



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los retos laborales, que el 3.3% respondió nunca; el 16.7%, casi nunca; el 26.7%, a veces; el 36.7%, casi siempre, y el 16.7%, siempre.

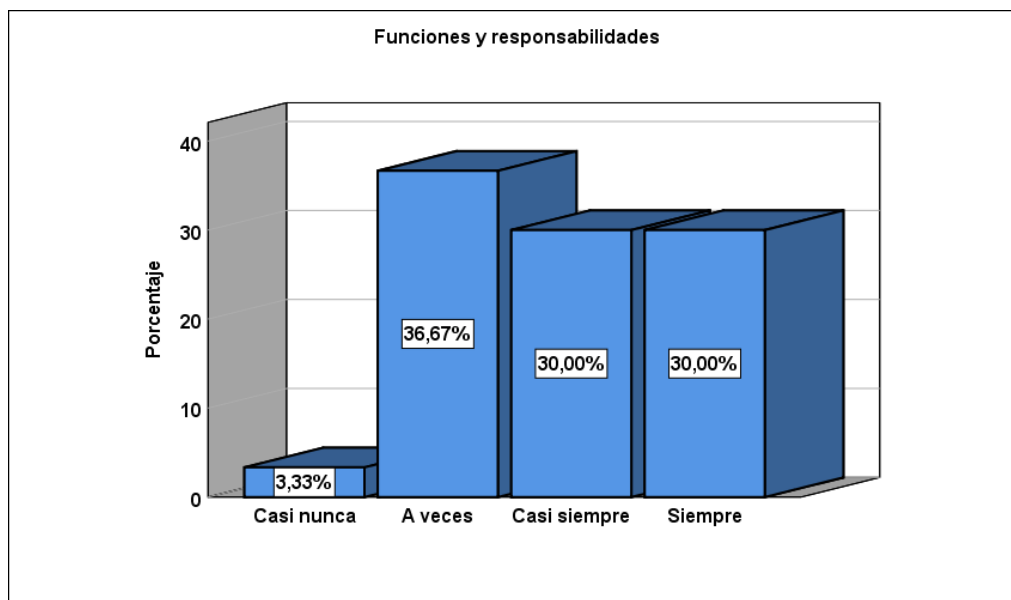
Tabla 35

Funciones y responsabilidades

		Funciones y responsabilidades			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	11	36,7	36,7	40,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 23

Funciones y responsabilidades



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las funciones y las responsabilidades, que el 3.3% respondió casi nunca; el 36.7%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 30%, siempre.

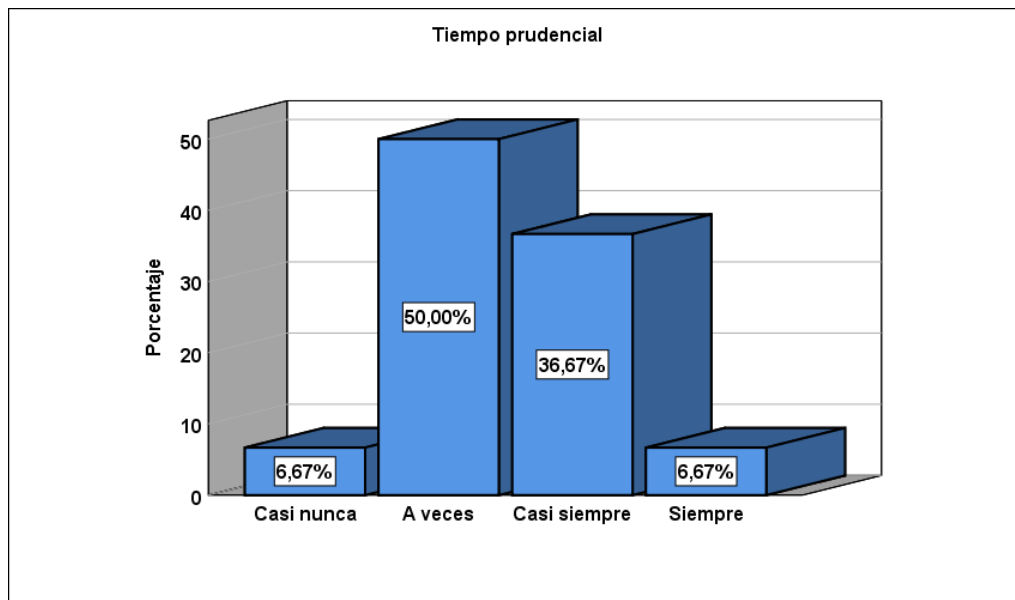
Tabla 36

Tiempo prudencial

		Tiempo prudencial			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	15	50,0	50,0	56,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 24

Tiempo prudencial



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al tiempo prudencial, que el 6.7% respondió casi nunca; el 50%, a veces; el 36.7%, casi siempre, y el 6.7%, siempre.

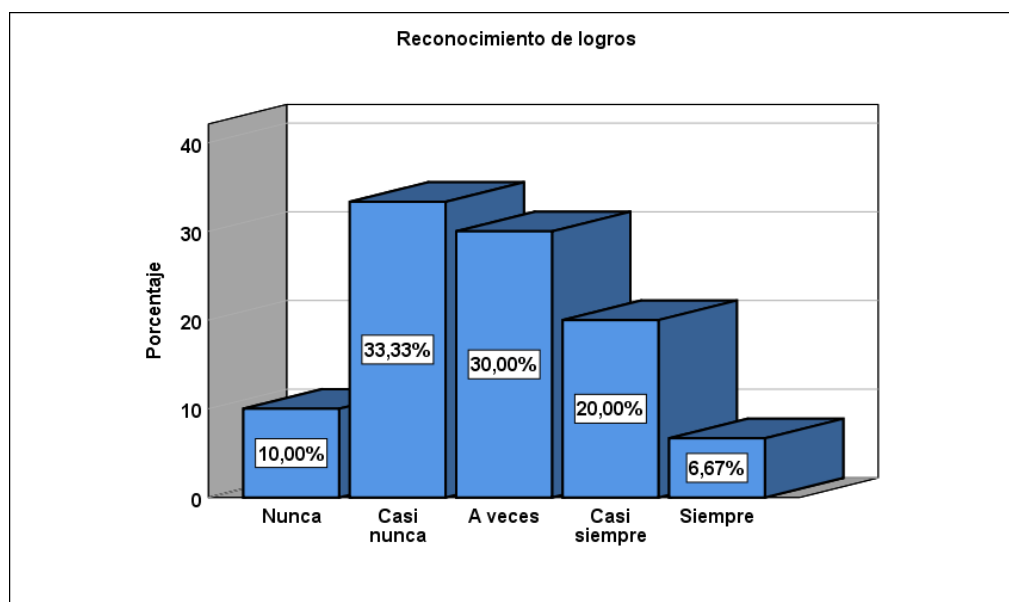
Tabla 37

Reconocimiento de logros

		Reconocimiento de logros			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	10	33,3	33,3	43,3
	A veces	9	30,0	30,0	73,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 25

Reconocimiento de logros



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al reconocimiento de logros, que el 10% respondió nunca; el 33.3%, casi nunca; el 30%, a veces; el 20%, casi siempre, y el 6.7%, siempre.

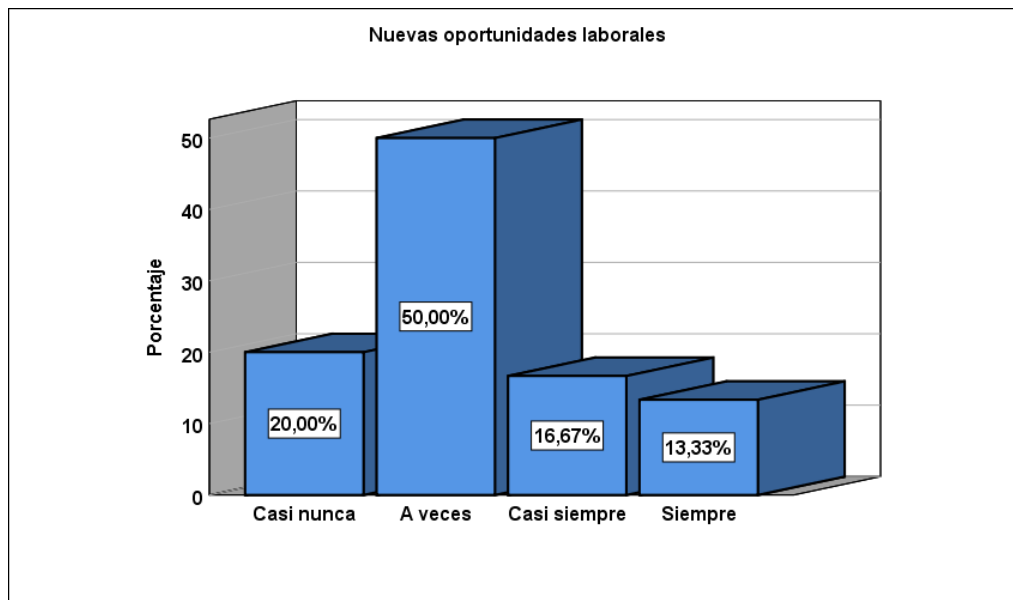
Tabla 38

Nuevas oportunidades laborales

		Nuevas oportunidades laborales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	20,0	20,0	20,0
	A veces	15	50,0	50,0	70,0
	Casi siempre	5	16,7	16,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 26

Nuevas oportunidades laborales



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las nuevas oportunidades laborales, que el 20% respondió casi nunca; el 50%, a veces; el 16.7%, casi siempre, y el 13.3%, siempre.

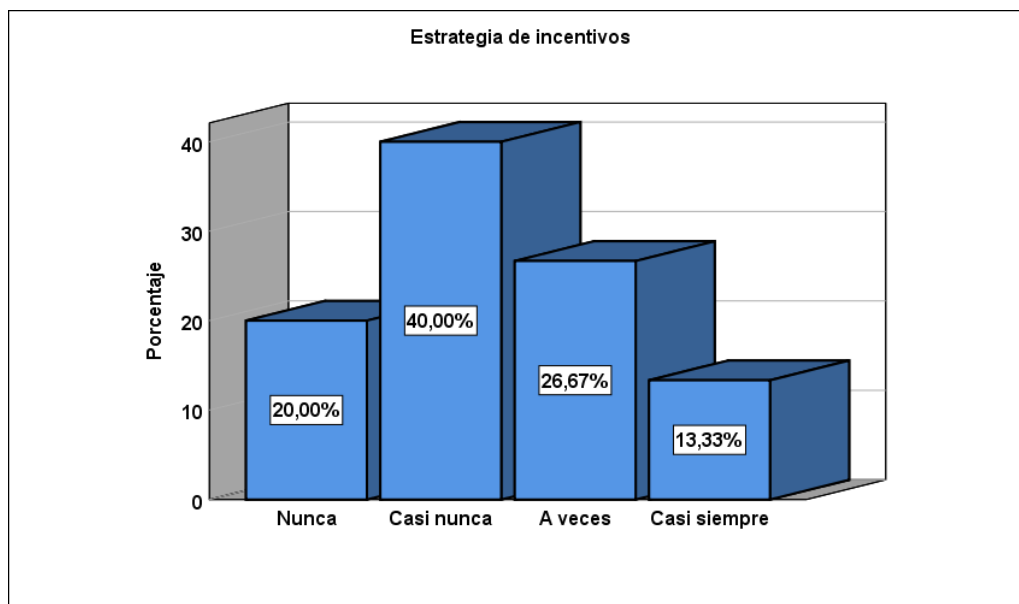
Tabla 39

Estrategia de incentivos

		Estrategia de incentivos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	12	40,0	40,0	60,0
	A veces	8	26,7	26,7	86,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 27

Estrategia de incentivos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la estrategia de incentivos, que el 20% respondió nunca; el 40%, casi nunca; el 26.7%, a veces, y el 13.3%, casi siempre.

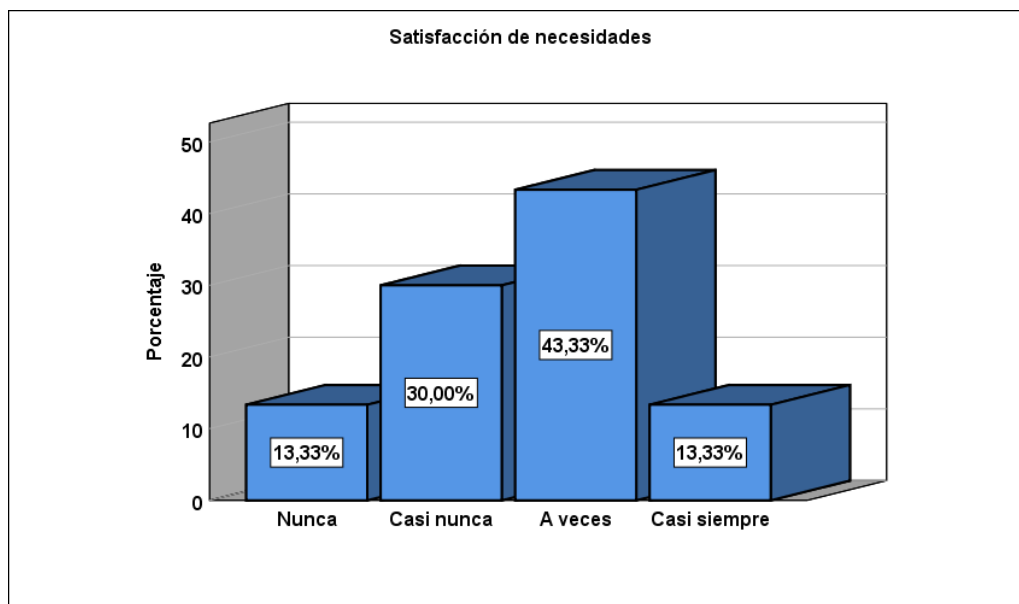
Tabla 40

Satisfacción de necesidades

		Satisfacción de necesidades			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	43,3
	A veces	13	43,3	43,3	86,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 28

Satisfacción de necesidades



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la satisfacción de necesidades, que el 13.3% respondió nunca; el 30%, casi nunca; el 43.3%, a veces, y el 13.3%, casi siempre.

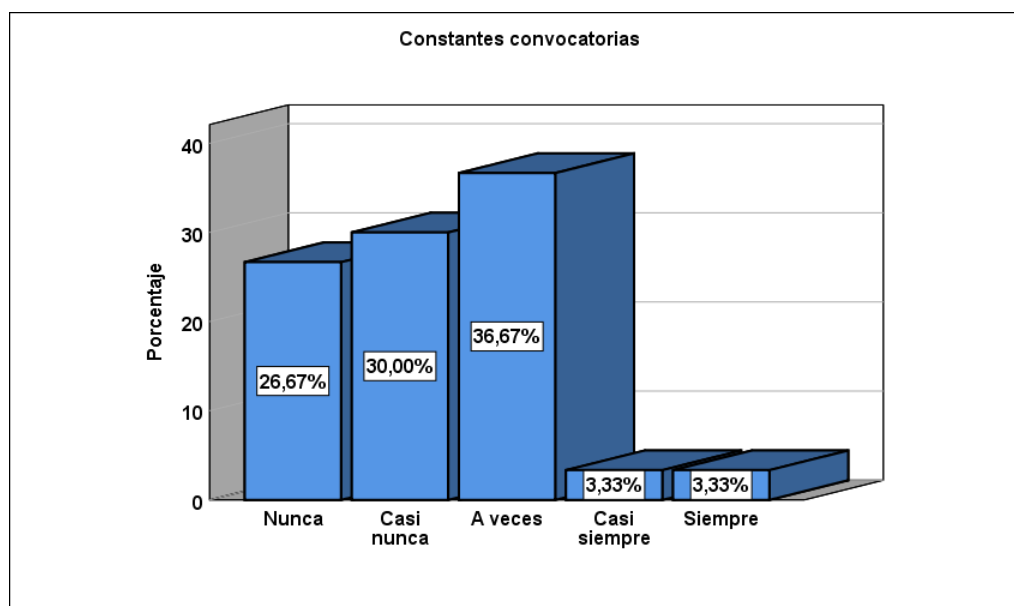
Tabla 41

Constantes convocatorias

		Constantes convocatorias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	9	30,0	30,0	56,7
	A veces	11	36,7	36,7	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 29

Constantes convocatorias



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las constantes convocatorias, que el 26.7% respondió nunca; el 30%, casi nunca; el 36.7%, a veces; el 3.3%, casi siempre; el 3.3%, siempre.

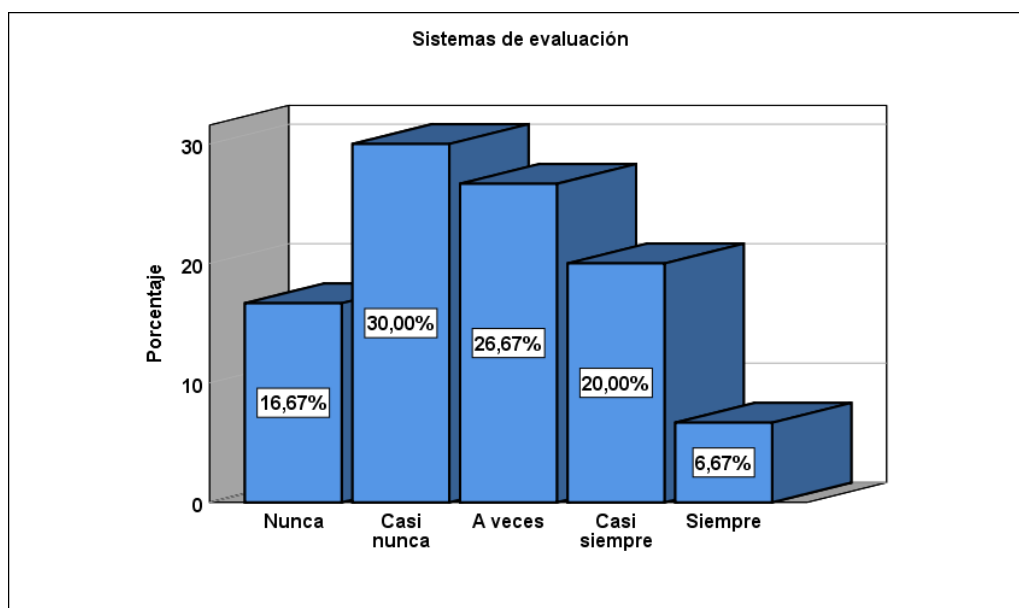
Tabla 42

Sistemas de evaluación

		Sistemas de evaluación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	9	30,0	30,0	46,7
	A veces	8	26,7	26,7	73,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 30

Sistemas de evaluación



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los sistemas de evaluación, que el 30% respondió casi nunca; el 26.7%, a veces; el 20%, casi siempre; el 6.7%, siempre.

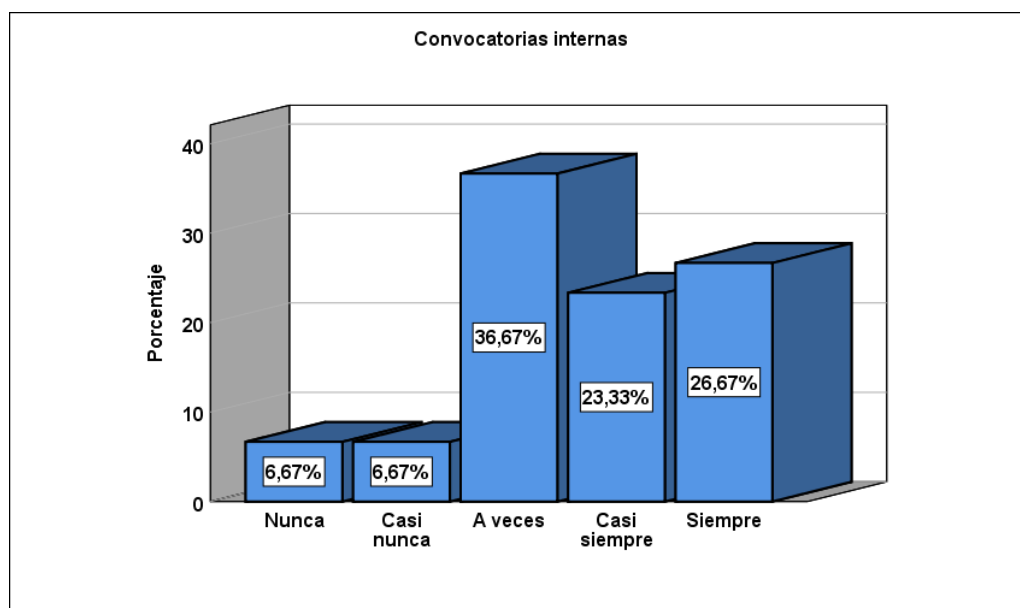
Tabla 43

Convocatorias internas

		Convocatorias internas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	2	6,7	6,7	13,3
	A veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 31

Convocatorias internas



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las convocatorias internas, que el 6.7% respondió nunca; el 6.7%, casi nunca; el 36.7%, a veces; el 23.3%, casi siempre; el 26.7%, siempre.

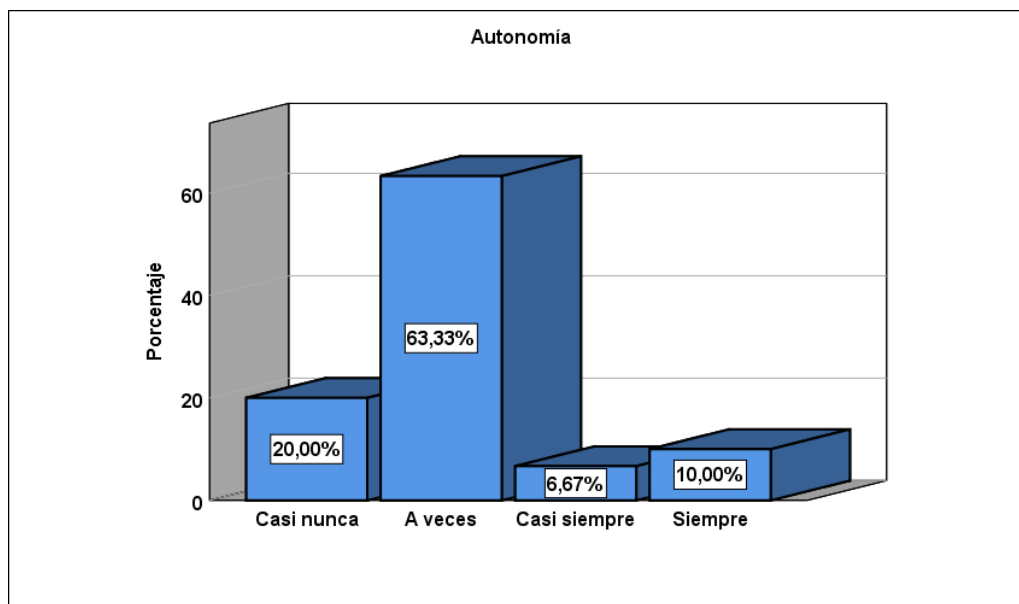
Tabla 44

Autonomía

		Autonomía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	20,0	20,0	20,0
	A veces	19	63,3	63,3	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 32

Autonomía



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la autonomía, que el 20% respondió casi nunca; el 63.3%, a veces; el 6.7%, casi siempre, y el 10%, siempre.

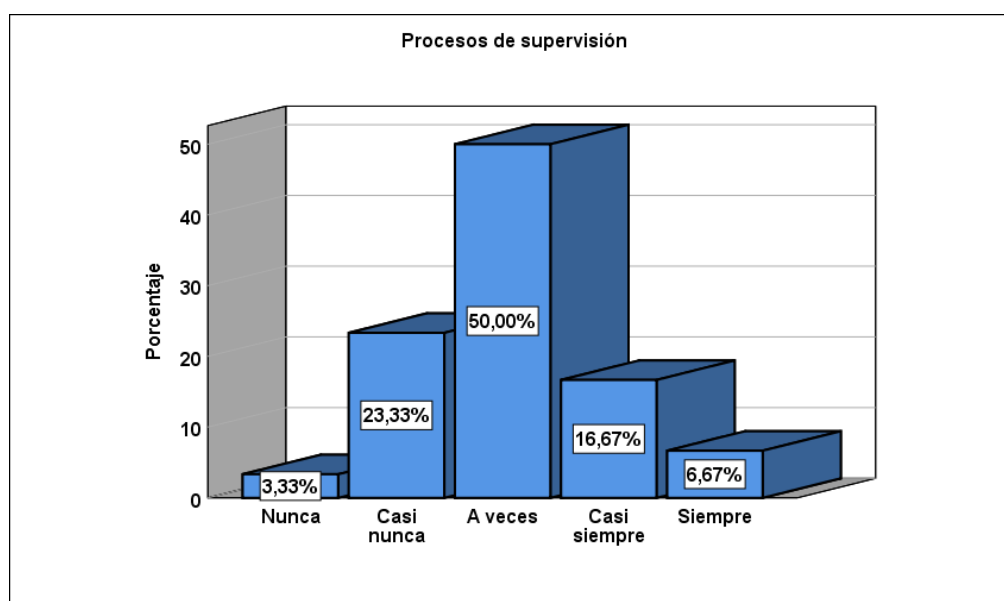
Tabla 45

Procesos de supervisión

		Procesos de supervisión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	7	23,3	23,3	26,7
	A veces	15	50,0	50,0	76,7
	Casi siempre	5	16,7	16,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 33

Procesos de supervisión



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los procesos de supervisión, que el 3.3% respondió nunca; el 23.3%, casi nunca; el 50%, a veces; el 16.7%, casi siempre, y el 6.7%, siempre.

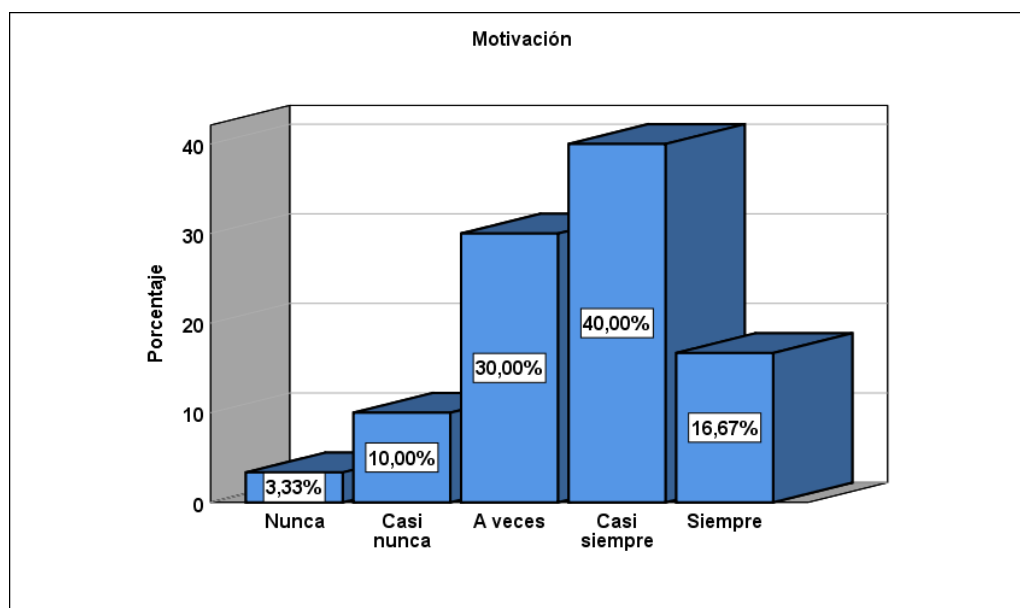
Tabla 46

Motivación

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A veces	9	30,0	30,0	43,3
	Casi siempre	12	40,0	40,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 34

Motivación



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la motivación, que el 3.3% respondió nunca; el 10%, casi nunca; el 30%, a veces; el 40%, casi siempre, y el 16.7%, siempre.

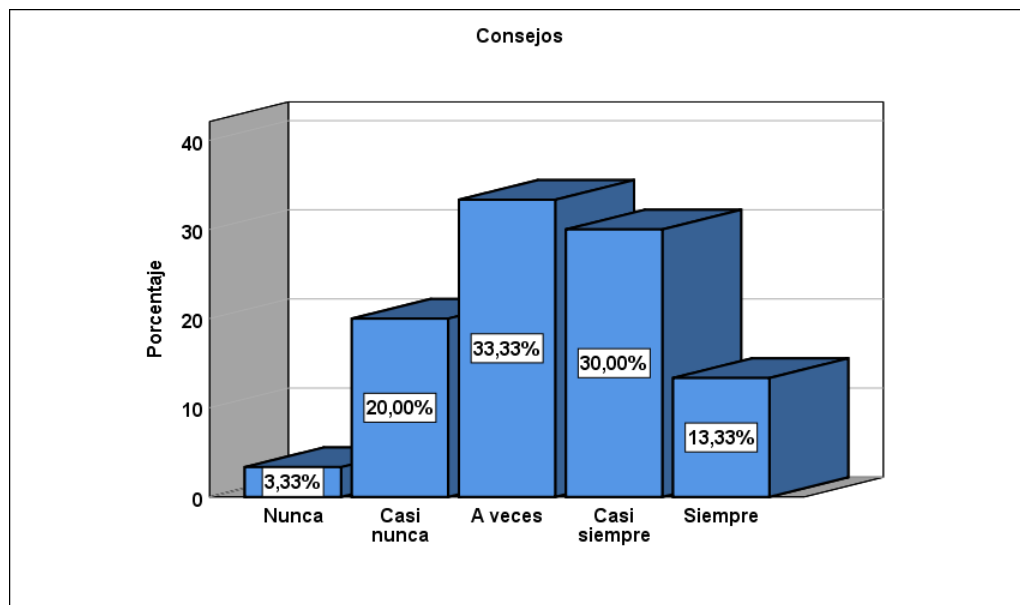
Tabla 47

Consejos

		Consejos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	23,3
	A veces	10	33,3	33,3	56,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 35

Consejos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a los consejos, que el 3.3% respondió nunca; el 20%, casi nunca; el 33.3%, a veces; el 30%, casi siempre, y el 13.3%, siempre.

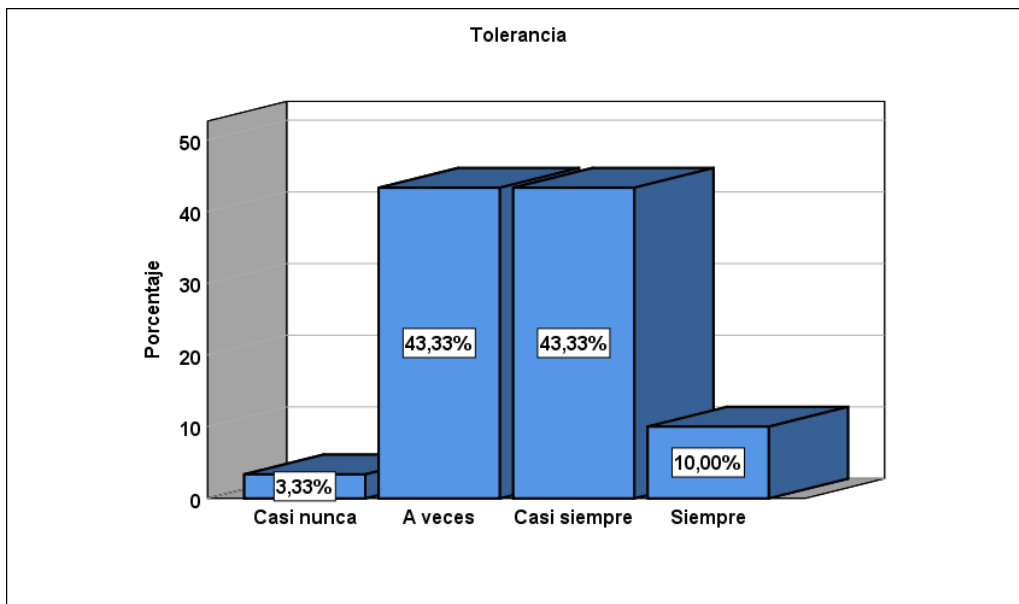
Tabla 48

Tolerancia

		Tolerancia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	13	43,3	43,3	46,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 36

Tolerancia



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la tolerancia, que el 3.3% respondió casi nunca; el 43.3%, a veces; el 43.3%, casi siempre, y el 10%, siempre.

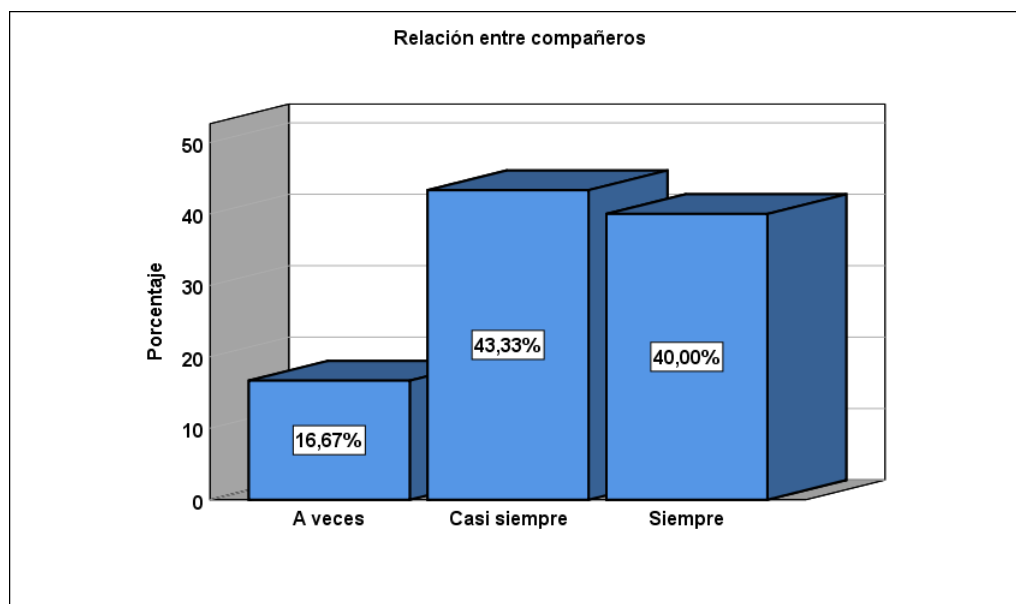
Tabla 49

Relación entre compañeros

		Relación entre compañeros			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 37

Relación entre compañeros



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la relación entre compañeros, que el 16.7% respondió a veces; el 43.3%, casi siempre, y el 40%, siempre.

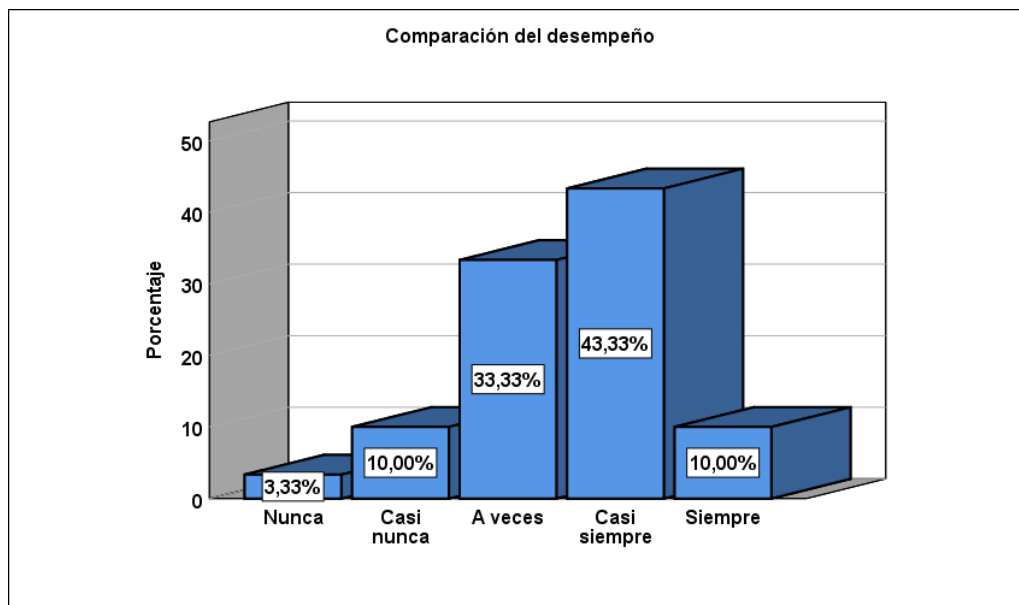
Tabla 50

Comparación del desempeño

		Comparación del desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A veces	10	33,3	33,3	46,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 38

Comparación del desempeño



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a la comparación del desempeño, que el 3.3% respondió nunca; el 10%, casi nunca; el 33.3%, a veces; el 43.3%, casi siempre, y el 10%, siempre.

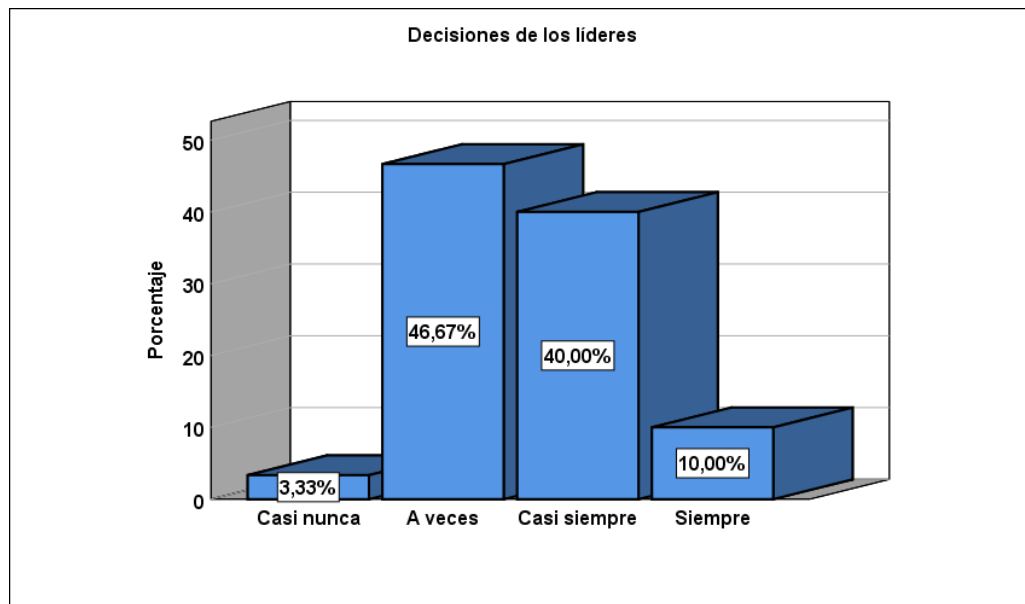
Tabla 51

Decisiones de los líderes

		Decisiones de los líderes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	14	46,7	46,7	50,0
	Casi siempre	12	40,0	40,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 39

Decisiones de los líderes



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las decisiones de los líderes, que el 3.3% respondió nunca; el 46.7%, a veces; el 40%, casi siempre, y el 10%, siempre.

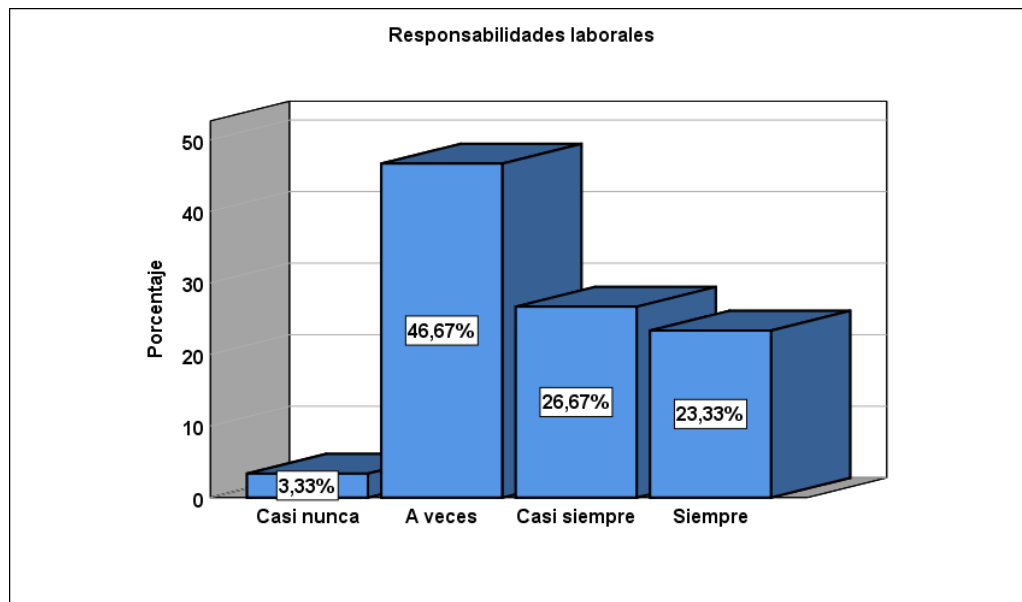
Tabla 52

Responsabilidades laborales

		Responsabilidades laborales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	14	46,7	46,7	50,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 40

Responsabilidades laborales



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron respuestas referentes a las responsabilidades laborales, que el 3.3% respondió casi nunca; el 46.7%, a veces; el 26.7%, casi siempre, y el 23.3%, siempre.

Tabla 53

Niveles de la gestión administrativa de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderada	12	40,0	40,0	40,0
Adecuada	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La Tabla 53 y corroborado en la Figura 41, se evidencian los porcentajes en los niveles para la variable gestión administrativa, donde el 40% de los trabajadores expresaron un nivel moderado; y el 60%, un nivel adecuado. Entonces, se observó que la gestión administrativa que predominó fue en un nivel adecuado entre los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana.

Figura 41

Porcentaje de la gestión administrativa de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana

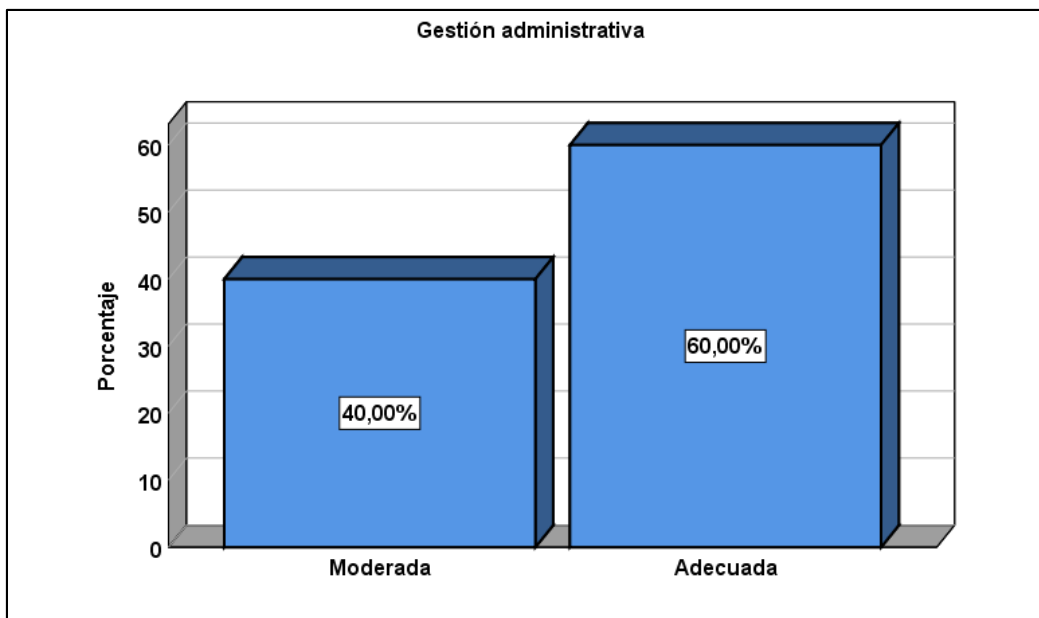


Tabla 54

Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana

	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%
Inadecuada	3	10.0	1	3.3	0	0.0	3	10.0
Moderada	13	43.3	10	33.3	20	66.7	13	43.3
Adecuada	14	46.7	19	63.3	10	33.3	14	46.7
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Según los datos observados en las dimensiones de la gestión administrativas, se evidencia que los niveles adecuado y moderado sobresalen; en el caso de la Planeación (46.7%); la Organización (63.3%) y el Control (46.7%) se expresó como adecuado; en cambio, la Dirección (66.7%) se estableció como moderado. Por ello, se pudo comprobar que la dirección dentro de la Oficina de Administración de una Entidad Pública en Sullana presenta dificultades internas.

Tabla 55

Niveles de la satisfacción laboral de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	11	36,7	36,7	36,7
Regular	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La Tabla 55 y corroborado en la Figura 42, los porcentajes en los niveles para la variable satisfacción laboral, donde el 36.7% de los trabajadores expresaron un nivel malo; y el 63.3%, un nivel regular. Entonces, se observó que la satisfacción laboral que predominó fue en un nivel regular entre los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana.

Figura 42

Porcentaje de la satisfacción laboral de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana



Tabla 56

Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral de los servidores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana

	Retos laborales		Recompensas equitativas		Oportunidades de promoción		Supervisión		Compañerismo	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Mala	3	10.0	9	30.0	9	30.0	2	6.7	0	0.0
Regular	14	46.7	17	56.7	19	63.3	20	66.7	20	66.7
Buena	13	43.3	4	13.3	2	6.7	8	26.7	10	33.3
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se observa en la Tabla 8 que se evidencia que en todas las dimensiones se encuentra el nivel regular; donde los Retos laborales alcanzó el 46.7%; las Recompensas equitativas el 56.7%; las Oportunidades de promoción (63.3%), la Supervisión 66.7% y el Compañerismo un 66.7% también, siendo estas dos últimas las que más alcanzaron y sobrepasaron el 50%.

ANEXO 14: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

También de acuerdo con la prueba de normalidad que se aplicó para conocer el estadístico a emplear, se establecieron los siguientes aspectos:

Ho: Las variables y sus dimensiones tienen una distribución normal (paramétrica).

Ha: Las variables y sus dimensiones no tienen una distribución normal (no paramétrica).

Regla de decisión (α : 0,005):

Si $p > \alpha$, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si $p \leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 57

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,177	30	,018	,935	30	,065
Satisfacción laboral	,123	30	,200*	,962	30	,345

Nota: *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera; a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 57 se aplicó la prueba de normalidad mediante el estadístico Shapiro-Wilk, debido a que la cantidad fue inferior a 50 personas; donde se corroboró que la distribución de la muestra fue normal; es decir, los datos fueron paramétricos con una significancia de 0.05; por lo tanto, en las variables de estudio se aplicó la prueba estadística Pearson para comprobar los resultados del presente estudio.

Así, en la hipótesis general se comprobó que existe una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021 debido a que el sig. (bilateral); es decir, el p valor fue ,000; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Además, el coeficiente de correlación hallado se expresó en un 78.9% según el estadístico empleado entre la muestra, tal como se observa en la Tabla 58.

Tabla 58

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

		Gestión administrativa
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,789**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

De acuerdo con la hipótesis específica 1, se comprobó que existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y los retos laborales en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021, debido a que el sig. (bilateral); es decir, el p valor fue ,000; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación hallado se expresó en un 91.4% según el estadístico empleado entre la muestra, tal como se observa en la Tabla 59.

Tabla 59

Correlación entre la gestión administrativa y los retos laborales

		Gestión administrativa
Retos laborales	Correlación de Pearson	,914**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

De acuerdo con la hipótesis específica 2, se comprobó que existe una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021, debido a que el sig. (bilateral); es decir, el p valor fue ,000; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Además, el coeficiente de correlación hallado se expresó en un 71.3% según el estadístico empleado entre la muestra, tal como se observa en la Tabla 60.

Tabla 60

Correlación entre la gestión administrativa y las recompensas equitativas

		Gestión administrativa
Recompensas equitativas	Correlación de	,713**
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

De acuerdo con la hipótesis específica 3, se comprobó que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021, debido a que el sig. (bilateral); es decir, el p valor fue ,023; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. También, el coeficiente de correlación hallado se expresó en un 41.3% según el estadístico empleado entre la muestra, tal como se observa en la Tabla 61.

Tabla 61

Correlación entre la gestión administrativa y las oportunidades de promoción

		Gestión administrativa
Oportunidades de promoción	Correlación de	,413*
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,023
	N	30

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con la hipótesis específica 4, se comprobó que existe una relación positiva media entre la gestión administrativa y la supervisión en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021, debido a que el sig. (bilateral); es decir, el p valor fue ,000; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Además, el coeficiente de correlación hallado se expresó en un 71.6% según el estadístico empleado entre la muestra, tal como se observa en la Tabla 62.

Tabla 62

Correlación entre la gestión administrativa y la supervisión

		Gestión administrativa
Supervisión	Correlación de	,716**
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

De acuerdo con la hipótesis específica 63, se comprobó que existe una relación positiva media entre la gestión administrativa y el compañerismo en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021, debido a que el sig. (bilateral); es decir, el p valor fue ,001; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación hallado se expresó en un 57.4% según el estadístico empleado entre la muestra, tal como se observa en la Tabla 63.

Tabla 63

Correlación entre la gestión administrativa y el compañerismo

		Gestión administrativa
Compañerismo	Correlación de	,574**
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,001
	N	30

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

ANEXO 15: Consentimiento Informado



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración de una entidad pública Sullana 2021.
Investigador (a) (es): Jackeline Montero Santillana

Propósito del estudio pública

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración de una entidad pública Sullana 2021", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución Administración del Distrito Fiscal Sullana.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Este estudio permitirá observar con precisión cuáles son las falencias y las fortalezas de la oficina administrativa del Distrito Fiscal de Sullana considerada en el estudio. De modo que será posible percibir cuál es la situación actual y real por la que está atravesando el funcionamiento de sus servicios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración de una entidad pública Sullana 2021".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de administración del Distrito Fiscal Sullana. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Jackeline Montero Santillana. Email: monterosantillanaj@gmail.com y Docente asesor Dr. Eduardo Nasciso Malca Valverde.

Consentimiento

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

(Los datos son para el investigador)

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

PD.

La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración de una Entidad Pública Sullana 2021", cuyo autor es MONTERO SANTILLANA JACKELINE CINDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 15-01- 2023 10:31:40

Código documento Trilce: TRI - 0520620