



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Gestión administrativa y satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección de Producción Gestión de Afiliados de la ONP, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Patazca Coronado, Norma Viviana (orcid.org/0000-0001-6903-301X)

Valverde Zapata, José Roberto (orcid.org/0000-0003-0918-1349)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (orcid.org/0000-0002-68670778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres, quienes siempre han creído en nosotros.

Gracias por su amor, su sacrificio y por enseñarnos a nunca rendirnos ante los obstáculos de la vida. Este logro también es suyo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos tener tan buena experiencia en la UCV, gracias a la universidad por darnos la posibilidad de alcanzar este logro y gracias a todas las personas que nos apoyaron durante este proceso.

Índice de Contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráfico y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización. | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo. | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 15 |
| 3.5. Procedimientos. | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos. | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos. | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS | 38 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Población de estudio | 14 |
| Tabla 2 Cuadro de frecuencias variable gestión administrativa | 18 |
| Tabla 3 Cuadro de frecuencias variable satisfacción laboral | 19 |
| Tabla 4 Tabla cruzada gestión administrativa y satisfacción laboral | 20 |
| Tabla 5 Tabla cruzada dimensión 1 planificación y satisfacción laboral | 20 |
| Tabla 6 Tabla cruzada dimensión 2 organización y satisfacción laboral | 21 |
| Tabla 7 Tabla cruzada dimensión 3 dirección y satisfacción laboral | 21 |
| Tabla 8 Tabla cruzada dimensión 4 evaluación y satisfacción laboral | 22 |
| Tabla 9 Prueba de normalidad | 22 |
| Tabla 10 Contrastación de hipótesis general | 23 |
| Tabla 11 Contrastación de hipótesis específica 1 | 24 |
| Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 2 | 25 |
| Tabla 13 Contrastación de hipótesis específica 3 | 26 |
| Tabla 14 Contrastación de hipótesis específica 4 | 27 |

Índice de gráfico y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Gráfico de barras variable 1 gestión administrativa | 18 |
| Figura 2 Gráfico de barras variable 2 satisfacción laboral | 19 |

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. La metodología corresponde a un estudio de tipo básico, con diseño no experimental y de alcance correlacional. La muestra fueron 38 funcionarios de la ONP. Los instrumentos fueron dos cuestionarios creados por los autores de esta investigación, teniendo como opciones de respuesta el escalamiento de Likert y midiendo las variables a escala ordinal con un total de 30 preguntas por cada instrumento. Los resultados concluyeron en que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con sustento en los valores alcanzado producto del análisis estadístico inferencial Rho de Spearman ,077 y sig ,647. Asimismo, no se hallaron relaciones significativas entre las dimensiones planificación, organización, dirección y evaluación con la satisfacción laboral.

Palabras Clave: Gestión administrativa, planificación, dirección y satisfacción laboral

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in officials of the ONP Affiliate Management Production Directorate, 2022. The methodology corresponds to a basic study, with a non-experimental design. and correlational in scope. The sample consisted of 38 ONP officials. The instruments were two questionnaires created by the authors of this research, with Likert scaling as response options and measuring the variables on an ordinal scale with a total of 30 questions for each instrument. The results concluded that there is no significant relationship between administrative management and job satisfaction, supported by the values achieved as a result of the inferential statistical analysis of Spearman's Rho .077 and sig .647. Likewise, no significant relationships were found between the planning, organization, management and evaluation dimensions with job satisfaction.

Keywords: Administrative management, planning, direction and job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones empresariales e instituciones públicas y privadas se enfrentan a los grandes retos mundiales por dar estabilidad laboral y calidad de vida laboral a través de la implementación de un ambiente físico y organizacional que resulte saludable y decente para los trabajadores, que garantice además, no solo la productividad y efectividad del talento humano; sino también, su satisfacción laboral (Oragui, 2019). Frente a esto, la gestión administrativa se vuelve el eje de acción para que toda actividad que vaya encaminada a fortalecer la misión de una organización, tenga éxito y vea los resultados a corto, mediano y largo plazo.

A nivel mundial, el quehacer administrativo dentro del sector público ha tenido que mejorar producto de las nuevas realidades que surgen por coyuntura política, incorporación de nuevas tecnologías o cambios en el capital humano. Por ejemplo, una situación a la que se enfrenta la administración pública es a la edad promedio de los funcionarios la cual es mayor a los 55 años, tal como ocurre en España e Italia (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, 2020); por lo que el rejuvenecer a la administración pública se vuelve un reto que no asegura el mejoramiento de las funciones, pero sí el fortalecimiento de las fuerzas de grupo para mayor innovación en la gestión (Velázquez, 2022).

A nivel nacional, en el Perú la gestión administrativa busca asegurar que todo marche a favor de sus miembros y de la propia organización, mediante la implementación y ejecución de actividades coordinadas para el logro de los objetivos. En Perú se ha identificado ciertas falencias que se interponen a una asertiva gestión administrativa como es el presupuesto público, la cual muchas veces limita que se puedan hacer cosas más innovadoras y grandes dentro de cada institución, entre otras como los procesos para la contratación del personal público, establecimiento y uso de recursos del Estado (Ugarte, Rivero y Bautista, 2021).

Algunos funcionarios de las instituciones públicas están sujetas al DL N°276 en el cual se regula de cierta forma las bases de la carrera administrativa, dependiendo la modalidad del contrato. A nivel local, la Oficina de Organización Provisional- ONP, como entidad que forma parte del Estado, vela por la calificación, reconocimiento, liquidación y pago de los derechos pensionarios (Oficina de Normalización Provisional, 2022), tiene a su cargo, como cualquier otra institución pública, el asegurar los derechos de sus propios funcionarios mediante una gestión

administrativa que resulte eficiente. En su Dirección de Producción de Gestión de Afiliados, las tareas y delimitación de las funciones se han dado conforme a lo estipulado en su línea de mando. Las actividades de planificación, organización dirección y control se sustentan en los documentos formales que son democratizados entre todos los funcionarios del área. Si bien el ambiente laboral ha evidenciado el compañerismo y comodidad por parte de los trabajadores, se precisa como necesario poder ir más allá de análisis superficial y ahondar en las percepciones de los mismos funcionarios respecto a la gestión administrativa que se lleva a cabo y su sentir laboral en la institución y así poder conocer si el tipo de gestión que se desarrolla está relacionado a su satisfacción laboral (V. P. Coronado, comunicación personal, 18 de octubre de 2022).

Es importante tomar estos futuros resultados como una herramienta que ayude a la gestión administrativa en general a mejorar sus estrategias de gestión del talento humano. Considerando esta realidad situacional; se formula el problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022?

Teóricamente, es una alternativa de información científica que permite conocer sobre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral enfocadas en el sector público, un sector que muchas veces es cuestionado por su administración y que necesita de herramientas confiables con las que pueda guiar su gestión. Con lo que se evidencie, se puede ampliar los conceptos y generar nuevos indicadores que mejoren lo ya conocido en cuanto a la gestión administrativa y a la satisfacción laboral. La justificación práctica revela la

importancia de estudiar las diferentes situaciones que existen en el sector público, siendo la ONP una entidad relevante para asegurar una condición de vida laboral decente para la ciudadanía; frente a esto, los resultados podrán ser aceptados como una herramienta de información fidedigna que mejore la toma de decisiones. A nivel metodológico, la descripción de las variables de estudio permite conocer la literatura que las apoya y sustentan esta investigación, pero, sobre todo, permiten crear una nueva herramienta de evaluación orientada a conocer sobre el nivel de aceptación que tienen la gestión administrativa en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados.

El objetivo general planteado es: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Como objetivos específicos: (a) Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (b) Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (d) Determinar la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

Adicionalmente, la hipótesis general es: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Siguiendo, como hipótesis específicas: (a) Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (b) Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (c) Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (d) Existe una relación significativa entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallan los antecedentes que respaldan a las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción laboral:

A nivel nacional: Rodríguez (2017) desarrolló una investigación acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, siendo el propósito principal conocer si existía algún tipo de relación entre ambas variables. La investigación fue cuantitativa con diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 108 funcionarios del Ministerio de la Producción que laboraron durante el periodo 2016. Los instrumentos usados fueron dos cuestionarios caracterizados por contar con preguntas cerradas y cinco opciones de respuesta. El resultado de la investigación demostró que la gestión administrativa guardaba relación de tipo moderada y significativa con la satisfacción laboral, debido a que los valores estadísticos inferenciales fueron: $\text{sig} = ,000$ y valor de Rho de Spearman = $,456$. El autor concluyó en que es relevante asumir el ejercicio de una gestión que sea eficiente a nivel organizacional, donde se cumplan los objetivos, donde se delimiten ordenadamente las funciones, pero, sobre todo, donde el capital humano se sienta satisfecho y comprometido con su labor.

Concepción (2017); en su estudio sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, se planteó el objetivo que determinar si entre ambas variables había una relación directa y significativa. Con base a esto, el estudio se realizó bajo el paradigma cuantitativo, siguiendo un nivel descripción y correlacional. Los instrumentos de investigación fueron dos cuestionarios estandarizados; los cuales fueron aplicados a la muestra de estudio conformado por 27 docentes de un colegio nacional ubicado en la ciudad de Huánuco. Como resultado, se conoció que la gestión administrativa y la satisfacción laboral se relacionan en un nivel moderado, ya que el valor de correlación rho de Spearman fue de $,667$, mientras que el valor de p fue $,023$. Se concluyó en que el factor consultivo de la gestión administrativa era el que más se relacionaba con la satisfacción laboral, por lo que el considerar la comunicación fluida y participación de los trabajadores se convierte en una herramienta que mejora el rendimiento y satisfacción del personal.

Bao (2019); elaboró una tesis con el objetivo de determinar si entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral hay correlación. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y diseño no experimental. La muestra

considerada fueron 18 colaboradores que laboran en la escuela de posgrado de la Universidad Hermilio Valdizán, a ellos se les suministraron dos cuestionarios de 20 preguntas cada uno. Los resultados evidenciaron que entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral no había relación significativa porque el valor obtenido de la prueba de correlación de Pearson fue de $-.194$ y el valor de significancia fue de $.441$. Se concluyó en que, al no existir relación significativa entre las variables estudiadas, se debe fortalecer el compromiso de los colaboradores hacia la institución y en viceversa, fortalecer las áreas de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa para que tenga un impacto positivo en el personal encargado.

A nivel internacional: Joseph (2021) realizó un trabajo de investigación acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, donde se planteó como objetivo general conocer si la gestión administrativa actúa como predictor de la satisfacción laboral en docentes de 12 instituciones educativas de nivel superior. El enfoque empleado fue el cuantitativo, adoptando un diseño no experimental y eligiendo un alcance explicativo para el logro del objetivo. Se aplicaron dos cuestionarios, los cuales tuvieron un nivel de confiabilidad de $.963$; dichos cuestionarios fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta a 177 profesores de las distintas instituciones educativas ubicadas en la Unión Colombiana del Sur. Los resultados determinaron que la gestión administrativa explica y predice a la variable satisfacción laboral, por lo que no solo se relacionan, sino que, además, tienen incidencia positiva una sobre la otra (V1 GA sobre V2 SL) ($P = .000$ y $R^2 = 57\%$). Se resume en que sí los encargados a nivel gerencial o mando mayor como son los directivos de las instituciones educativas mejoran sus estrategias de planificación, dirección y control; entonces es muy probable que la satisfacción laboral de los docentes también mejore.

Baque (2021) desarrolló una tesis sobre el liderazgo, gestión administrativa y satisfacción laboral, en la cual se planteó como objetivo conocer si la satisfacción del personal administrativo está determinada por el tipo de liderazgo y por la gestión administrativa que se ejerce dentro de los colegios pertenecientes a la Unión Ecuatoriana. Este estudio siguió un enfoque cuantitativo y cualitativo, con diseño no experimental y nivel explicativo. Los instrumentos utilizados responden a la naturaleza del estudio, tratándose así de instrumentos mixtos como son: encuestas

y entrevistas a profundidad. La muestra de estudio fueron 81 trabajadores administrativos y 353 profesores de 11 colegios de nivel básico elemental. los resultados arrojaron que existe una relación débil entre el liderazgo y la satisfacción laboral, mientras que la gestión administrativa no guardaba relación con el desempeño, compromiso y satisfacción laboral del personal administrativo y docente ($\rho = ,071$).

Respecto al desarrollo teórico de la primera variable que es gestión administrativa, se han analizado distintas posturas respecto a su definición y dimensiones.

Hoy en día, cada vez más se requiere de una labor eficiente orientada al cumplimiento de las metas que las empresas se hayan propuesto desde su inicio de operación. Eso sin duda conlleva a que éstas busquen formas más eficientes al momento de gestionar los recursos con los que cuentan sobre todo si estos recursos tienen un límite de durabilidad, resultan escasos o difíciles de conseguir dado por alguna situación coyuntural o por razones de otra naturaleza (Breznik, 2018). Es por ello que la gestión administrativa es una acción que es clave y que se encarga de gestionar debidamente todos los recursos con los que cuentan para el inicio o proceso de todas las actividades que en conjunto deban establecer (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016).

La gestión administrativa se encarga de todas las operaciones, gestiones, procesos que forman parte de la administración como tal y se propone estructurar, diseñar y crear de forma adecuada cada una de sus dimensiones para que todas operen en conjunto hacia un solo objetivo en común (Pacheco et al., 2022). Herramientas actuales hoy en día como la tecnología, las comunicaciones, el uso de maquinarias, etc. Todos los aspectos que tocan a la administración de empresas hoy en día están determinados según tan buena o mala gestión se efectuó dentro de ellas (Bonifacio, 2019).

Dentro de las diversas literaturas acerca de la gestión administrativa, están los aportes principales que se han hecho con la finalidad de tener una mejor amplitud acerca del tema en conjunto y pueda otorgar al presente trabajo el apoyo y sustento necesario para analizar y valorar los aspectos relevantes y necesarios acerca de la gestión administrativa y comprender con un mejor alcance cada uno de sus elementos (Medranda y Toral, 2017).

Para Louffat (2015, como se citó en Soledispa, Pionce, y Sierra, 2022), la gestión administrativa contiene tres dimensiones importantes y que comprenden todo el inicio y fin del proceso de la administración, menciona el recurso administrativo, proceso administrativo y las áreas administrativas, la primera comprende el recurso material, personas, lugar entre otros. Dentro del proceso administrativo comprende la planeación, organización, dirección y control, y en lo que respecta a las áreas administrativas se consideran; ventas, marketing, contabilidad. Por su lado, Fonseca y Martillo (2021); sostienen que la gestión administrativa al ser un proceso debe darse en forma coordinada que involucra a las personas y toda esta gestión debe darse en forma eficiente. Autores como Casco, Garrido y Moran, (2017) coinciden en señalar que la gestión administrativa pone en práctica tanto la planeación, organización, dirección, coordinación y el control de todas aquellas actividades, conjuntamente con la toma de decisiones que implicaran el cumplimiento de todos los objetivos que se hayan establecidos previamente.

Para Chiavenato (2007), La gestión administrativa envuelve un conjunto de acciones enfocadas en lograr resultados eficientes y con uso responsable de los recursos. de manera resumida implica que, al ser un proceso, este involucra una serie de factores que servirán para acrecentar en forma efectiva la productividad de la empresa, usándose debidamente los recursos con los que cuenta.

Se aborda las cuatro dimensiones de la gestión administrativa con el propósito de unificar de forma resumida y práctica los diversos conceptos en los que se sustenta la gestión administrativa desde cada uno de sus campos de acción en la vida empresarial y que forman parte también del análisis administrativo y conceptual que se realiza en el presente trabajo de investigación.

Acerca de los procesos de la gestión administrativa, tal como lo menciona Corvo (2018) estos deben de ser llevados a cabo en forma eficiente.

Chiavenato (2007), define a la planeación, dirección, organización y control como parte de proceso administrativo.

- (a) Planeación: La planeación se convierte en el primer proceso de la gestión administrativa, pues marca el inicio de lo que será la persecución del objetivo que se ha propuesto alcanzar en el tiempo establecido por los que administran la empresa. Si no se ha diseñado en forma correcta la

planeación que más que todo es una formulación a la solución de un problema o necesidad que se ha detectado, como también la creación de un producto o bien o servicio que cumplirá determinada función, será muchas veces hasta imposible lograr que el objetivo puesto para la empresa sea logrado (Ayala y Cardona, 2016).

La planificación debe cumplir con un requisito principal; ser capaz de llevar a un estado futuro el propio presente de la empresa, en forma correcta y eficiente, usando los objetivos que se han establecidos. Con las estrategias adecuadas y usando debidamente los recursos de los cuales dispone (Batet, 2011)

- (b) Organización: La organización señala la estructura de la empresa, sobre el cómo se gestiona sus áreas, como se desarrolla y se conectan entre sí. Acerca de la importancia de la organización podemos decir que, si no se realiza una división adecuada de sus departamentos y no se establecen los medios de comunicación adecuados para hacer llegar las inquietudes de los jefes de área, o tomar alguna decisión frente a los cambios que suelen presente a lo largo del proceso de administración de una empresa (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016).

la organización requiere de elementos que se encuentren integrados desde el área de la estructura de la empresa y la parte humana. Un buen diseño de perfil y delimitación de las funciones de cada integrante o miembro de la organización da como resultado que no se creen confusiones o se perjudique alguna etapa del proceso por falta de conocimiento o no se haya seleccionado al personal adecuado (Batet, 2011). Tanto como el diseño y la creación de la empresa deben ir en función del objetivo planteado.

- (c) Dirección: En la dirección se dirige y se instruye a todas las áreas acerca de los planes que se han establecidos. Dentro de la dirección se encuentra la persona o grupo de trabajo quienes son los encargados de comandar y direccionar debidamente todo el proceso de toma de decisiones. Cualidades como el liderazgo, el trabajo el equipo, alta capacidades o habilidades blandas su suman y contribuyen a que la alta dirección pueda gestionar todos sus planes en todas las áreas de la empresa (Chiavenato, 2007). Por ello es importante contar con el personal que debe estar capacitado y ser

flexible cuando las situaciones lo requieren, como guía debe estar presente en forma constante (Osorio, 2014).

Una dirección eficiente requiere de una alta capacidad para detectar debidamente y a tiempo situación que pueden generar un conflicto entre los diversos departamentos de la empresa que en muchos casos suele suceder. Y que si no se tratan a tiempo atentan contra el objetivo de la empresa en general (Botero, 2017).

(d) Evaluación: Aquí se analiza y se mide los resultados obtenidos en los plazos establecidos; se analizan los resultados, los cuales sirven para el curso de la toma de decisiones. García (2018), lo define como un proceso donde se exponen situaciones sobre el desempeño y las acciones tomadas en la empresa. muestra el estado actual de la organización y con ello buscan crear altos estándares de funcionamiento. Supervisión: Sin una labor de supervisión activa y desarrollada para todas las áreas será difícil mantener en control todas las áreas de la empresa. Observar detenidamente el flujo de las operaciones, tomar nota y de ser el caso ejecutar nuevas tareas sirven para que los procesos establecidos funciones eficientemente (Córdova, Flores, y Arévalo, 2018). La labor supervisora bien podría ser una labor de observación constante y por ello hoy en día los avances tecnológicos y los que se aplican a la administración de empresas deben estar enfocados a responder en forma eficiente a las necesidades de la empresa y sobretodo implementarse sin mayor demora (Orellana et al., 2019).

Solución de conflictos: El panorama del conflicto dentro de las empresas puede obedecer principalmente a insatisfacciones tanto internas y externas de la persona quien ejecuta las funciones. Esto genera un clima laboral tenso y cargado situaciones que no se atienden en el momento correcto (Fonseca y Martillo, 2021). Aquí establecer un medio adecuado para atender a los reclamos que puedan generarse resulta vital, pues la gestión de personas implica un alto nivel de empatía e interés por el bienestar de todos los miembros de la organización, porque en independencia de las metas que se haya establecido, son las personas quienes ejecutaran las tareas de vital importancia y el momento debido (Ventura, 2020).

La gestión administrativa, en relación a la ejecución de todas sus fases o procedimientos, se traza el objetivo de mantener en equilibrio a toda la organización (Velázquez et al., 2020). En tal sentido, las directrices de cada fase, deben apuntar a un costo y beneficio que regule el accionar de cada miembro de la organización; que refuerce el trabajo en equipo y mejore la gestión a nivel interdepartamental (Andrews, Boyne y Walker, 2011). Por otro lado, la satisfacción laboral ha sido un tema muy discutido por autores que van desde Warr, Cook, Wall (1979); Fisher (2000, como se citó en Soledispa et al., 2022), hasta los más contemporáneos como Wright y Bonet (2007) y Chiavenato (2007); y esto debido a que no se llega a un consenso sobre que determina a exactitud la satisfacción laboral, pero, sobre todo, frente a una teoría ya dada, surgen nuevas inquietudes y nuevas postulaciones que expanden aún más el concepto de satisfacción (Pujol y Dabos, 2018)

Uno de los conceptos ampliamente divulgados y aceptados es la propuesta de escala de medición de Warr, Cook y Wall, y sustentada en la teoría bifactorial de Herzberg, el cual declara que la satisfacción laboral está dada por dos aspectos determinantes como son los factores intrínsecos, que son fuentes motivacionales para el trabajador, y los factores extrínsecos, relacionados a las condiciones del espacio y del ambiente (Arias, et al 2017). La teoría bifactorial de Herzberg argumenta que existen dos factores determinantes para evidenciar la satisfacción laboral por parte del trabajador, estos son: factores motivadores y los factores higiénicos (Denison et al., 2003). En el caso de los factores motivadores, si son bien ejercidos y orientados son capaces de fomentar la satisfacción en el individuo, por lo que también son llamados factores satisfactorios. Por otro lado, los factores higiénicos, a pesar de poder representar algo bueno, no producen satisfacción del todo (Pujol y Dabos, 2018). En este contexto, es como Warr, Cook y Wall en 1979 presentan una escala de medición para la satisfacción laboral valiéndose de los factores presentados por Herzberg en 1959. Dentro de las dimensiones consideradas por Warr, Cook y Wall están (1979, como se citó en Soledispa et al., 2022):

- (a) Factores intrínsecos: representado por el indicador: reconocimiento en el trabajo, el cual fomenta la integración en el individuo y su capacidad de identificarse con su espacio laboral, además de sentir que su esfuerzo

tiene un valor significativo para su superior. Otro indicador es: la responsabilidad, esto nace desde el propio trabajador y lo demuestra en su día a día con su tiempo, dedicación y producción (Guerrero et al., 2018). También se tiene como indicador a la promoción, donde el trabajador puede hacer evidente su progreso y sus capacidades. Asimismo, como último indicador están los contenidos de las tareas, estos definen la actitud que muchas veces los trabajadores le ponen a su trabajo, ya que una labor rutinaria puede generar molestias o bajo rendimiento, si es que no se le da el dinamismo necesario (Arias, Rivera y Cevallos, 2017).

- (b) Factores extrínsecos: el primer indicador que se evidencia es todo lo relacionado a la organización propia del trabajador con su espacio laboral como es el horario, se especula sobre un horario flexible y que permita la realización completa del trabajador en todos sus ámbitos sociales, pero muchas veces esto difiere de la realidad. Otro indicador es la remuneración, la cual de responder al ejercicio mismo del trabajo hecho y a las condiciones y recursos asignados (Santamaría et al., 2020). Último se tiene a las condiciones físicas del trabajo, donde la infraestructura, los recursos y el ambiente pueden limitar o beneficiar a la productividad del trabajador.

Para Meza y Vizcarra (2017) es indispensable que las organizaciones sean flexibles con los nuevos espacios que se debe brindar al capital humano para un rendimiento más productivo y sostenible, y esto se debe hacer porque si bien existe un consumidor externo más exigente y que necesita satisfacer nuevas necesidades, también se tiene a un trabajador más exigente con lo que busca y espera de un centro laboral. Un salario que respalde la tarea realizada y que además permite tener una calidad de vida acorde a las expectativas del trabajador, es un aspecto motivacional que no todas las organizaciones han asumido (Gabini, 2018); pero que, sin embargo, se le ha está dando la importancia en las legislaciones internacionales y normas nacionales de países en vías de desarrollo. De igual forma Arias, Rivera y Cevallos (2017) afirman que las distintas maneras en las que se reconozca un trabajo bien hecho y con propósito logrado, es

primordial para estrechar la relación empresa-trabajador; y esto implica un compromiso a nivel gerencial.

Los apuntes contemporáneos consideran que la satisfacción laboral es un predictor del rendimiento laboral eficiente y de la lealtad hacia la empresa, además, establece clara importancia a la salud mental del trabajador y a sus relaciones interpersonales (Gabini, 2018). Cuando un empleado está satisfecho, se desempeñará a su mejor nivel para alcanzar los objetivos organizacionales, lo que hace grande a una empresa (Inayat y Khan, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se optará por seguir una investigación de tipo básica, donde se busque dirigir los esfuerzos de obtención de información hacia un conocimiento completo sobre el fenómeno estudiado (Concytec, 2018)

El diseño seleccionado será el no experimental, porque se ha precisado como relevante no tener ni una injerencia en el tratamiento de las variables. En tal sentido, se pretende analizar a las variables de estudio manteniendo su situación natural, sin manipularlas y bajo un criterio de objetividad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Asimismo, se establece como alcance el descriptivo – correlacional y corte transaccional. El valor del alcance descriptivo radica en que permite que el investigador pueda plantearse una serie de cuestiones previas, respecto a las variables, y después, recoger información específica para caracterizar o precisar propiedades de dicha variable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En cuanto al alcance correlacional, este permite, mediante el uso de la estadística, conocer la asociación entre dos o más variables. Esto quiere decir que inicialmente se mide a la variable de forma individual y luego, el nivel de relación entre las variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por otro lado, el corte transaccional define la medición de las variables dentro de un tiempo determinado y preciso (Cárdenas, 2018).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable Gestión administrativa

Definición conceptual:

La gestión administrativa envuelve un conjunto de acciones enfocadas en lograr resultados eficientes y con uso responsable de los recursos (Chiavenato, 2007).

Definición operacional:

La variable fue medida con un cuestionario creado por los propios autores. El cuestionario tiene opción múltiple de respuesta y fue aplicado a través de la técnica de la encuesta.

Indicadores: Planes estratégicos, objetivos corporativos, Funciones y responsabilidades, Liderazgo, Uso de recursos asignados por la empresa, Seguimiento, Supervisión y solución de conflictos.

Escala de medición: ordinal.

Variable satisfacción laboral:

Definición conceptual:

Basado en la propuesta de escala de medición de Warr, Cook y Wall, la satisfacción laboral está dada por dos aspectos determinantes como son los factores intrínsecos, que son fuentes motivacionales para el trabajador, y los factores extrínsecos, relacionados a las condiciones del espacio y del ambiente (Arias, Rivera y Cevallos, 2017)

Definición operacional:

La variable fue medida con un cuestionario creado por los propios autores. El cuestionario tiene opción múltiple de respuesta y fue aplicado a través de la técnica de la encuesta.

Indicadores: Reconocimiento por el trabajo realizado, Responsabilidad, Promoción, Contenido de la tarea, Horario, Remuneración y Condiciones físicas.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Delimitada por los sujetos que tienen características afines y brindan información sobre las variables estudiadas (Cárdenas, 2018). En tal sentido, la población de esta investigación está constituida por los 38 funcionarios de la dirección de producción gestión de afiliados de la ONP.

Tabla 1

Población de estudio

| Sexo | N° de sujetos |
|--------------------|---------------|
| Femenino | 22 |
| Masculino | 16 |
| Total funcionarios | 38 |

Nota: Elaboración propia de los autores a partir de la información recopilada.

Para la selección de la población, se siguieron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: (a) laborar dentro de la dirección de producción gestión de afiliados de la ONP, (b) laborar en la modalidad a distancia o presencial, (c) pertenecer a la planilla CAS o SERVIR.

Criterios de exclusión: (a) no laborar en el área Línea de producción (dirección de producción gestión de afiliados), (b) estar con algún tipo de licencia en la institución.

Muestra

Tratándose de una población finita y de menos de 50 personas, no se aplicará fórmula de muestreo (Hernández y Mendoza, 2018). Esto quiere decir que se trabajó con una muestra tipo censal, donde toda la población, que comparte características similares, será también la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: la técnica hace referencia a la forma en la que un instrumento va a hacer aplicado (Cárdenas, 2018). La técnica muchas veces depende del tiempo, pertinencia y tipo de población, por lo que para este estudio se vio conveniente usar la encuesta. La encuesta se puede aplicar a un número grande de personas y al mismo tiempo; además, con unas bastas indicaciones, el propio encuestado puede responder sin necesidad de un tutor (López et al., 2019).

Instrumento: el instrumento elegido es el cuestionario. Se contó con dos cuestionarios, y sus preguntas responden al ejercicio efectuado en la operacionalización de las variables. El cuestionario para gestión administrativa y satisfacción laboral fueron creados por los propios autores. En el caso del cuestionario 2 que midió la satisfacción laboral, se tomó los indicadores presentados por Warr, Cook y Wall, 1979, adaptado por Arias, Rivera y Cevallos (2017)

Ficha técnica de los cuestionarios (a) Cuestionario 1: Gestión administrativa, los autores fueron Patazca y Valverde (2022). Título: Medición de la variable gestión administrativa. N° de ítems: 30. Escala de medición: Escalamiento de Likert donde 5= Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2= En desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo (b) Cuestionario 2: Satisfacción laboral fue desarrollada por los autores: Patazca y Valverde (2022). Título: Medición

de la Satisfacción laboral general. N° de ítems: 30. Escala de medición: Opción múltiple de respuesta, siendo los valores 5= Muy satisfecho; 4= satisfecho; 3= Ni satisfecho ni insatisfecho; 2= Insatisfecho y 1= Muy Insatisfecho.

3.5. Procedimientos.

La realización de este estudio conlleva a una serie de procedimientos que marquen la coherencia y rigurosidad que todo trabajo de investigación requiere. En primer lugar, se procedió a solicitar de manera formal el permiso ante la entidad pública como lo es la ONP, específicamente a la dirección de producción gestión de afiliados, para poder realizar la investigación y contar con información de primera fuente sobre la realidad situacional, además de contar con información sobre la población a quienes se les aplicaría la encuesta. Seguido, se solicitó la lista de funcionarios dentro del área en el que se investiga para poder contactarlos y solicitarles su participación en esta investigación, luego de esto, se obtuvo sus correos electrónicos para una posterior suministración del cuestionario.

Al conseguir los datos, estos fueron procesados estadísticamente con el fin de responder a los supuestos formulados en calidad de Hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos.

Por tratarse de una investigación cuantitativa de alcance descriptivo – correlacional, el método para analizar los datos obtenido será mediante el uso de la estadística. En tal sentido, se utilizará el software estadístico Statistical Package for Social Sciences conocido como SPSS, por medio del cual se podrá realizar el análisis descriptivo e inferencial de la información. Como primer paso del análisis descriptivo, al vaciar la sábana de datos desde el programa Excel al SPSS producto de la aplicación de las encuestas, se obtuvieron las tablas de frecuencias y la representación gráfica de los ítems del cuestionario con sus respectivos porcentajes según las respuestas emitidas por los encuestados. Luego, se procedió a elaborar las tablas cruzadas o también llamadas tablas de contingencia, esto para tener un acercamiento a los posibles resultados de la prueba de hipótesis (Noreña, 2020).

En segundo lugar, como parte del análisis inferencial, se hizo la prueba de bondad de ajuste que permitió conocer la consistencia de los datos, permitiendo

responder a la pregunta en que si los datos tienen una distribución normal o anormal (Schwarz, 2017). Como los datos no tienen una distribución normal, la prueba más idónea fue la Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos.

Para garantizar la veracidad y objetividad de esta investigación, se ha seguido las normas pautadas en el manual de la American Psychological Association – APA. Razón de ello, las ideas y aportes científicos obtenidos de otros autores, están citados y referenciados según lo indicado en el manual. Asimismo, se tomó como referencia la guía para la elaboración de trabajos de investigación brindado por la propia universidad. Este estudio ha basado su realización en la confiabilidad y objetividad de la información recopilada, además, asegura la confidencialidad de los datos personales de los sujetos participantes como muestra de estudio.

IV. RESULTADOS

Variable 1 Gestión administrativa: presentación de los resultados descriptivos.

Tabla 2

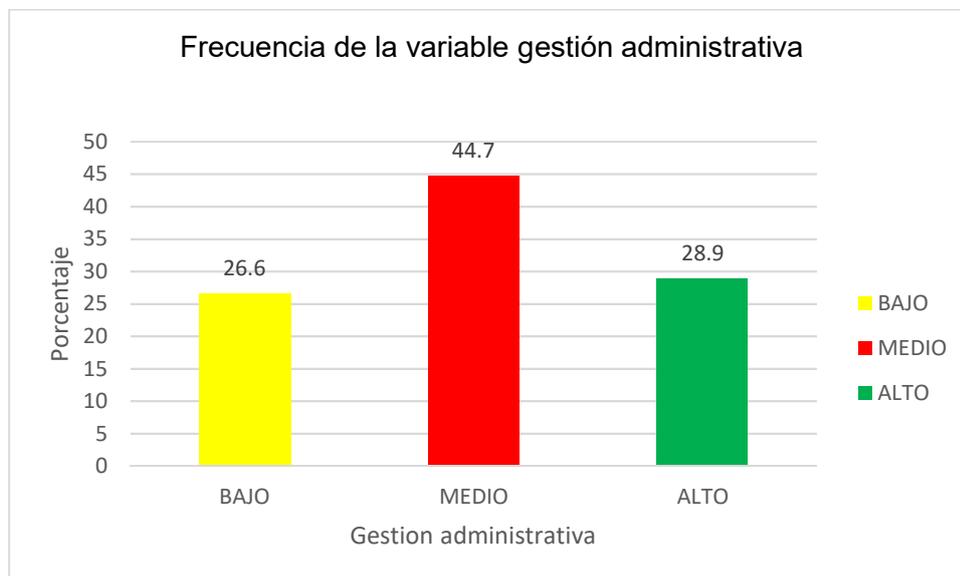
Cuadro de frecuencias variable gestión administrativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 5 | 13,2 | 13,2 | 13,2 |
| | MEDIO | 19 | 50,0 | 50,0 | 63,2 |
| | ALTO | 14 | 36,8 | 36,8 | 100,0 |
| | Total | 38 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia.

Figura 1

Gráfico de barras variable 1 gestión administrativa



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la tabla 2 y figura 1 que la gestión administrativa alcanzó un nivel medio con un 50%, seguido de un nivel alto en 36,8% y bajo en un 13,2%, desde la perspectiva de los funcionarios de la ONP.

Tabla 3

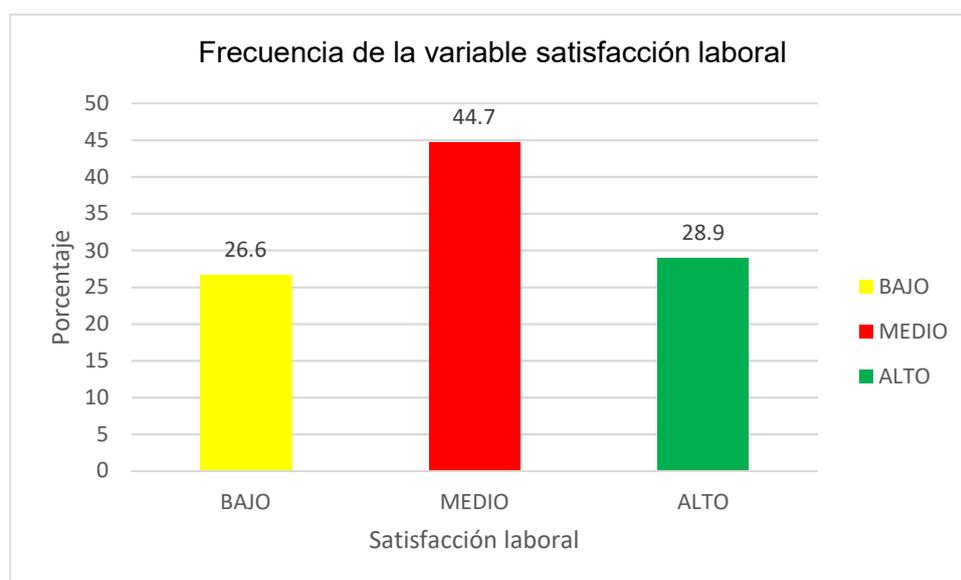
Cuadro de frecuencias variable satisfacción laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 10 | 26,3 | 26,3 | 26,3 |
| | MEDIO | 17 | 44,7 | 44,7 | 71,1 |
| | ALTO | 11 | 28,9 | 28,9 | 100,0 |
| | Total | 38 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia.

Figura 2

Gráfico de barras variable 2 satisfacción laboral



Nota: Elaboración propia.

Según lo demostrado en la tabla 3 y figura 2, el 50% de los funcionarios encuestados tiene un nivel de satisfacción laboral medio, un 36,8% en un nivel alto y solo el 13,2% en un nivel bajo.

Tabla 4*Tabla cruzada gestión administrativa y satisfacción laboral*

| | | SATISFACCIÓN LABORAL | | | Total |
|----------------|-------|----------------------|-------|-------|--------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| GESTIÓN | BAJO | 0,0% | 7,9% | 5,3% | 13,2% |
| ADMINISTRATIVA | MEDIO | 18,4% | 23,7% | 7,9% | 50,0% |
| | ALTO | 7,9% | 13,2% | 15,8% | 36,8% |
| Total | | 26,6% | 44,7% | 28,9% | 100,0% |

Nota: Elaboración propia.

Como se evidencia en la tabla 4, la gestión administrativa es considerada en un nivel alto 15,8% cuando la satisfacción laboral también alcanza un nivel alto. Por otro lado, el 23,7% considera que cuando la gestión administrativa está en un nivel medio, la satisfacción laboral también tiene un nivel medio. Además, solo habrá un nivel alto de satisfacción laboral del 5,3%; frente a una gestión administrativa de nivel bajo.

Tabla 5.*Tabla cruzada dimensión 1 planificación y satisfacción laboral*

| | | SATISFACCIÓN LABORAL | | | Total |
|---------------|-------|----------------------|-------|-------|--------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| PLANIFICACIÓN | BAJO | 2,6% | 15,8% | | 18,4% |
| | MEDIO | 10,5% | 21,1% | 18,4% | 50,0% |
| | ALTO | 13,2% | 7,9% | 10,5% | 31,6% |
| Total | | 26,3% | 44,7% | 28,9% | 100,0% |

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 5 se conoce que el 18,4% de los funcionarios tiene un nivel de satisfacción laboral alto cuando el nivel de planificación es medio, también, el 21% considera que su nivel de satisfacción laboral es medio frente a un nivel medio de planificación. Asimismo, la satisfacción laboral es baja (2,6%) cuando la planificación también es vista en un nivel bajo.

Tabla 6

Tabla cruzada dimensión 2, organización y satisfacción laboral

| | | SATISFACCIÓN LABORAL | | | Total |
|--------------|-------|----------------------|-------|-------|--------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| ORGANIZACIÓN | BAJO | 5,3% | 21,1% | 5,3% | 31,6% |
| | MEDIO | 15,8% | 18,4% | 15,8% | 50,0% |
| | ALTO | 5,3% | 5,3% | 7,9% | 18,4% |
| Total | | 26,3% | 44,7% | 28,9% | 100,0% |

Nota: Elaboración propia.

Como se ve en la tabla 6, el 21% de los funcionarios demuestra tener un nivel medio de satisfacción laboral aun cuando la organización está en un nivel bajo. También, cuando la organización está en un nivel medio, la satisfacción laboral de los funcionarios también estará en un nivel medio (18,4%). Solo el 5,3% alcanza un nivel alto de satisfacción laboral cuando la organización está en un nivel bajo.

Tabla 7

Tabla cruzada dimensión 3 dirección y satisfacción laboral

| | | Satisfacción laboral | | | Total |
|-----------|-------|----------------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Dirección | Bajo | 5,3% | 7,9% | 7,9% | 21,1% |
| | Medio | 15,8% | 26,3% | 18,4% | 60,5% |
| | Alto | 5,3% | 10,5% | 2,6% | 18,4% |
| Total | | 26,3% | 44,7% | 28,9% | 100,0% |

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 7 se demuestra que cuando la dirección alcanza un nivel medio, el 26,3% de los funcionarios también evidencian tener un nivel medio de satisfacción laboral. Mientras que solo el 2,6% tiene un nivel alto de satisfacción laboral frente a un nivel alto en la dirección.

Tabla 8

Tabla cruzada dimensión 4, evaluación y satisfacción laboral

| | | SATISFACCIÓN LABORAL | | | Total |
|------------|-------|----------------------|-------|-------|--------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| EVALUACIÓN | BAJO | 5,3% | 10,5% | 7,9% | 23,7% |
| | MEDIO | 13,2% | 21,1% | 10,5% | 44,7% |
| | ALTO | 7,9% | 13,2% | 10,5% | 31,6% |
| Total | | 26,3% | 44,7% | 28,9% | 100,0% |

Nota: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 8, el 21,1% de los funcionarios evidencian tener un nivel medio de satisfacción laboral frente a un nivel medio en la evaluación de la gestión administrativa; por otro lado, el 13,2% demuestra que la satisfacción laboral es baja cuando la evaluación tiene un nivel medio. También, el 7,9% evidencia tener un nivel de satisfacción laboral alto cuando la evaluación está en un nivel bajo.

Tabla 9*Prueba de normalidad*

| | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,787 | 38 | ,000 |
| Planificación | ,803 | 38 | ,000 |
| Organización | ,803 | 38 | ,000 |
| Dirección | ,783 | 38 | ,000 |
| Evaluación | ,809 | 38 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,811 | 38 | ,000 |

Nota: Elaboración propia.

La tabla 9 indica que los valores de significancia alcanzaron un 0,00 para cada variable y dimensión. Con base a que el nivel de significancia a seguir es de 0,05; se concluye en que los valores no proceden de una distribución normal.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 = No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

H_1 = Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

Tabla 10

Contrastación de hipótesis general

| | | Gestión Administrativa | Satisfacción laboral | |
|-----------------|------------------------|---------------------------|----------------------|-------|
| Rho de Spearman | Gestión Administrativa | Coficiente de correlación | 1,000 | ,077 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,647 |
| | | N | 38 | 38 |
| | Satisfacción laboral | Coficiente de correlación | ,077 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,647 | . |
| | | N | 38 | 38 |

Nota: Elaboración propia.

Según los valores obtenidos en la tabla 10, la significancia fue de ,647 y el coeficiente de Rho de Spearman = ,077; por lo que existe evidencia para rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

H₀ = No existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

H₁ = Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

Tabla 11

Contrastación de hipótesis específica 1

| | | Planificación | Satisfacción laboral |
|----------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de | Planificación | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,939 |
| | | N | 38 |
| Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | -,013 |
| | | Sig. (bilateral) | ,939 |
| | | N | 38 |

Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 11 dan a conocer que el valor se sig fue de ,939 y el valor de Spearman -,013; lo que indica que existe una relación inversa negativa y que además no es significativa. Se acepta la hipótesis nula donde la planificación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

H₀ = No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

H₁ = Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 2

| | | Organización | Satisfacción laboral |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Organización | Coeficiente de correlación | 1,000 ,058 |
| | | Sig. (bilateral) | . ,728 |
| | | N | 38 38 |
| Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,058 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,728 . |
| | | N | 38 38 |

Nota: Elaboración propia.

Como se evidencia en la tabla 12, los resultados fueron que el valor de Spearman fue de ,728 y sig ,058. Esto hace inferir en que no hay relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los funcionarios. Se rechaza la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 3

H_0 = No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

H_1 = Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis específica 3

| | | Dirección | Satisfacción laboral | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|-------|
| Rho de Spearman | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,112 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,502 |
| | | N | 38 | 38 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | -,112 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,502 | . |
| | | N | 38 | 38 |

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 13 se aprecia que el coeficiente de correlación fue de -,112 y el valor de sig ,502. Aquí se determina que no hay relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral. Se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H₀ = No existe una relación significativa entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

H₁ = Existe una relación significativa entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis específica 4

| | | Evaluación | Satisfacción laboral | |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Evaluación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,999 |
| | | N | 38 | 38 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,000 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,999 | . |
| | | N | 38 | 38 |

Nota: Elaboración propia.

Con los datos reflejados en la tabla 14 donde el valor se Spearman fue de ,000 y la significancia ,999 se puede inferir en que no hay relación significativa entre la evaluación y la satisfacción laboral. Se acepta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Frente a los resultados obtenidos, se pudo determinar que la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral no es significativa, esto según los funcionarios de la dirección de producción de gestión de afiliados de la ONP, 2022. Con base a esto, las actividades que se desprenden de la gestión administrativa ejercida dentro de la institución en mención, no se convierte en una determinante para fortalecer o disminuir la satisfacción laboral en el personal. Esta particularidad se entiende como un indicador positivo que propicia el inicio de nuevas acciones que mejoren la gestión tanto desde su fase de planificación hasta la fase de evaluación, ya que, en otros resultados descriptivos, la gestión administrativa en el área estudiada se percibió en un nivel medio con un 50% de encuestados que así lo percibían.

Con estas evidencias se puede marcar similitud con lo demostrado por Bae (2019); quien mediante un estudio cuantitativo dio a conocer que la gestión administrativa y la satisfacción laboral no se relacionaban significativamente, esto al obtener un valor de correlación de $-.194$ y sig de $.441$. En su contexto investigativo, la gestión administrativa no se asociaba a las características propias de la satisfacción laboral, cabe decir, que los aspectos valorados como parte del bienestar del personal están siendo guiados por otros indicadores que no necesariamente tienen que ver con el tipo o forma de gestionar. Autores como Soledispa, Pionce y Sierra (2022) ponían de relieve que existían criterios diferenciados en los distintos contextos organizacionales para conocer a plenitud la satisfacción laboral de los trabajadores, y esto obedece a que no se puede encasillar a indicadores exactos como el ambiente laboral, infraestructura o motivación a que actúen como determinantes globales para medir a la satisfacción, pero que aún con esta realidad, se podía llegar a plantear criterios consensuados y debidamente estudiados que postulasen otras opciones de indicadores que acerquen lo más preciso y exacto posible la medición de la satisfacción laboral.

En consideración con el objetivo específico uno, se pudo determinar que la planificación no tenía relación significativa con la satisfacción laboral; debido a qué, valores como Spearman, $-.013$ y sig $.939$ así lo evidenciaban. En adición a estos resultados, el 31% de los funcionarios manifestaron que la planificación estaba en un nivel alto y bajo esta perspectiva, solo el 10% se sentía laboralmente satisfecho

en un nivel alto. La planificación no solo orienta la creación y desarrollo que va a tener la institución; ésta, además, debe estar sostenida en un enfoque de liderazgo fortalecedor que haga que todos los involucrados en el desempeño de la institución asimilen una labor de compromiso en aras de perseguir y lograr el propósito organizacional. Si bien no se halló relación significativa con la satisfacción laboral, se entiende que, al haber alcanzado un nivel de consideración alto por parte de los funcionarios, algún aspecto de la planificación tiene que proporcionar un sentir de comodidad y gratitud hacia el trabajador, valga decir, que esto puede estar recayendo en los objetivos que se plantean dentro del área o en las actividades que cada funcionario realiza como parte de su cargo encomendado.

Estos resultados guardan estrecha similitud con lo argumentado por Baque (2021); quien hace hincapié en que la gestión administrativa no guarda vínculo asociativo con la satisfacción laboral al haber reflejado que el valor Spearman obtenido fue de ,071. Por ello, la planificación considerada como indicador por el autor, no obtuvo relación significativa con la satisfacción laboral que manifestaron los docentes encuestados; lo mismo pasó con el liderazgo, este no fue un aspecto clave para generar satisfacción en dichos docentes. Pujol y Dabos (2018) abrían el abanico de posibilidades que acrecentaban nuevos conceptos o nuevas dimensiones a estudiar en lo referente a la satisfacción laboral, y por su parte, Batet (2011) anteponía la importancia del uso de las estrategias idóneas para que una planificación sea ejecutada con eficiencia y acredite el éxito de cualquier institución y de su cliente interno.

En lo que respecta al objetivo específico dos, el tratamiento de los datos mediante la estadística inferencial arrojó un valor de sig ,728, el cual pudo determinar que no había relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral. Asimismo, a consideración del 50% de los encuestados, la organización estaba en un nivel medio, y con base a esto, su satisfacción laboral se reflejaba en un nivel medio para el 44,7%. El diseño estructural, que contempla la fase de organización, incorpora decisiones técnicas y estratégicas que son tomadas por la alta gerencia e involucran la participación de todos. En concordancia con lo mencionado, la gestión a nivel de organización cumple un papel activo en el compromiso e identidad del trabajador para con la empresa, ese compromiso nace con el cargo que se asume, las actividades propias del cargo, la

departamentalización, los jefes superiores y el ambiente e infraestructura, lo que a su vez conduce también, a generar un impacto en el bienestar del trabajador.

Aquí no se halló semejanza con los resultados de Joseph (2021); debido a que el autor argumentó que la gestión administrativa, teniendo como dimensión la planificación y organización, predecía el nivel de satisfacción laboral en un grupo de docentes, y además encontró relación significativa entre ambas variables ($p < .000$). Estos datos presumen de la importancia de mejorar la calidad de gestión en todos sus niveles administrativos porque de una u otra manera, impactan en la satisfacción del trabajador. Aunque no se haya encontrado similitud en los resultados de correlación, se estima que puede existir diversidad de indicadores que podrían ser estudiados a mayor amplitud empresa (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016).

Respondiendo al objetivo específico tres, se conoció que entre la dirección y la satisfacción laboral no había relación significativa según los funcionarios de la ONP, esto con base a que el valor de Spearman fue $-0,112$ y $\text{sig} = ,502$. También, se conoció que para el 60,5% de los funcionarios la dirección tenía un nivel medio frente a un nivel de satisfacción laboral alta del 28,9%. El proceso de dirección articula los objetivos con las acciones que se realizan para lograrlo, y esto deriva en decisiones, liderazgo y un trabajo en equipo eficaz. En este sentido, al no existir una correlación significativa, se vuelve necesario precisar de una mejora en los componentes de la dirección a fin de que estos puedan ser un medio para fortalecer la satisfacción laboral de los funcionarios.

Estos resultados no guardan similitud con lo presentado por Concepción (2017); puesto que sus evidencias reflejaron que había una relación moderada ($\rho = ,667$) entre la dimensión dirección como parte de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Chiavenato (2007) argumentaba que las altas capacidades ejercidas en la dirección, sumaba rendimiento y actitud al personal. Reformas, planes estratégicos y cambios de cualquier envergadura se sostienen en las decisiones de un mando capacitado que vele por el funcionamiento de la organización y por la estabilidad de sus miembros.

Por último, referente al objetivo específico cuatro, se determinó que entre evaluación y la satisfacción laboral no había relación significativa ($\text{sig} = ,999$). De igual forma se conoció que para el 44,7% de los funcionarios encuestados

manifestó que consideraban a la evaluación en un nivel medio frente al 21,1% del personal con un nivel medio de satisfacción laboral. Estos resultados no son semejantes a los de Rodríguez (2017); quien afirmó que, entre la gestión administrativa, dentro de su dimensión evaluación, tenía relación moderada y significativa con la satisfacción laboral. Argumentó la relevancia de tener trabajadores empeñosos con su trabajo y con la organización a la cual representan, lo cual es reforzado en los resultados descriptivos que demostró que ante una evaluación considerada como medio por un 44,7%, había un 21,1% que estaba moderadamente satisfecho.

Esto se refuerza en la teoría de Fonseca y Martillo (2021); quienes explican que los procesos de evaluación manifiestan las deficiencias dentro de la gestión administrativa, principalmente las deficiencias que podrían existir en el ejercicio laboral del personal, exponiendo las insatisfacciones que trae el personal y que recaen en su desempeño.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con base al objetivo general, se concluye que no hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Quedando evidenciado en los resultados obtenidos (sig ,647 y Spearman ,077).

Segunda: Respecto al objetivo específico uno, se concluye que no hay una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Quedando evidenciado en los resultados obtenidos (sig ,939 y Spearman -,013).

Tercera: Siguiendo con el objetivo específico dos, se concluye que no hay una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Quedando evidenciado en los resultados obtenidos (sig ,725 y Spearman ,058).

Cuarta: Para el objetivo específico tres, se concluye que no hay una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Quedando evidenciado en los resultados obtenidos (sig ,502 y Spearman -,112).

Quinta: Con el objetivo específico cuatro, se concluye que no hay una relación significativa entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. Quedando evidenciado en los resultados obtenidos (sig ,999 y Spearman ,000).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Director General de Producción considerar un estudio de encuesta dentro del área de Dirección de Producción de Gestión de Afiliados, utilizando otros indicadores no considerados en este estudio, a fin de que se pueda conocer sobre otros factores que sí determinen la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Segunda: Se recomienda al Director General de Producción establecer una mesa de diálogo con los funcionarios del área en estudio con el objetivo de conocer sus inquietudes y poder hacerles acompañamiento en caso de existir insatisfacciones dentro de la planificación del área laboral.

Tercera: Se recomienda al Director General de Producción identificar los componentes más relevantes de la organización dentro del área de Dirección de Producción de Gestión de Afiliados, con el objetivo de que sirva de herramienta para mejorar la toma de decisiones por parte del personal a cargo.

Cuarta: Se recomienda al Director General de Producción reforzar las acciones de dirección del área de Dirección de Producción de Gestión de Afiliados, empoderando a los funcionarios mediante un liderazgo transformacional y mecanismos de motivación más eficaces.

Quinta: Se recomienda al Gerente General considerar un cambio en los procesos de evaluación a fin de que estos respondan a las necesidades de la institución y a reforzar el desempeño de los funcionarios.

REFERENCIAS

- Arias L., Rivera, R., y Cevallos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. <https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>
- Andrews, R., Boyne, G., y Walker, R. (2011). The Impact of Management on Administrative and Survey Measures of Organizational Performance. *Research Gate*, 13(2), 227-256. DOI: 10.1080/14719037.2010.532968.
- Ayala Marín, A., y Cardona Arango, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326985>
- American Psychological Association (2021). Nuevas normas de redacción citas y referencias (7ma edición). <https://apastyle.apa.org/products/publication-manual-7th-edition>
- Bao Condor, C. L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio}
- Baque Pérez, M. A. (2021). El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020. [Tesis doctoral, Universidad Peruana Unión]. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4688/Maria_Tesis_Doctor_2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Batet, P. (2011). Gestión administrativa. Colección. <https://bdigital.uvhm.edu.mx/wp-content/uploads/2020/05/Gestion-Administrativa.pdf>
- Bonifacio Luna, Y. (2019). Gestión del conocimiento y gestión administrativa en el personal de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román – 2019. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2827/Yhon_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Breznik, K. (2018). Knowledge Management – from its Inception to the Innovation

- Linkage. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 238(2018) 141-148.
<https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/1-s2.0-S1877042818X00020/>
- Botero Pinzón, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38). 271-276. DOI: rces. v25n38.a1
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. Trandes material docente. file:///C:/Users/dell/Downloads/CardenasJulian.2018.Investigacioncuantitativa.pdf
- Concytec (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Concepción Godoy, Y. Y. (2017). Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner. [Tesis de maestría, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2251/TM%20CEGe%203355%20C1%20%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova Flores, J., y Arévalo Portilla, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Distribuidora Tulipán S.A.C, Ciudad de Tarapoto, año 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20%20J%C3%A1nice%20lvone%20C%C3%B3rdova%20Flores%2>
- Chiavenato. I. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración*. McGraw Hill.
- Denison, D., Haaland, S., y Goelzer, P. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: is there a similar pattern around the world? *El Sevier Science*. 3 (8), 205-227.

- Fonseca, J., y Martillo. A. (2021). Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción. Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Guerrero Bejarano, M., Parra Suárez, R., y Arce Vera, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales. (2020). Universidad César Vallejo. f
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill.
- Inayat, W., & Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 20(17), 1-9. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Joseph Trejos, C. J. (2021). La gestión administrativa como predictora de la satisfacción laboral de docentes de la Unión Colombiana del Sur. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1338/Tesis%20Cindy%20Joseph%20Trejos.pdf?sequence=1>
- López Maiza, D., Ochoa Reinoso, P., y López Aguirre, J. (2019). La estadística y la administración científica: un trabajo en conjunto. *Imaginario Social*, 2(2), 1-11.
- Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. UNAJ. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Meza Urias, A., y Flores Vizcarra. (2017). Clima organizacional y sus efectos sobre la satisfacción laboral en las instituciones de asistencia privada El caso de:

- Cruz Roja Mexicana, Delegación Culiacán. Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones (65-102). Hess.
- Medranda Barahona, D., y Toral Zeballos, J. (2017). Influencia de la gestión organizacional en la satisfacción laboral en las grandes empresas. [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8001/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-386.pdf>
- Noreña, D. (2020). Diccionario de investigación. Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Noreña_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orellana Palomeque., D., Erazo Álvarez, J., Narváez Zurita., C., y Matovelle Romo, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2), 238-260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Oragui, D. (01 de febrero del 2019). The Most Comprehensive Guide To Knowledge Management. Helpjuice. [Mensaje de blog] <https://helpjuice.com/blog/knowledge-management>
- Osorio González, I. (2014). El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Pacheco Robles, R., Acosta Mendoza, L., Vela del Águila, S., Tuesta Hidalgo, O., Tuesta Hidalgo, J., Napuchi Linares, J., y Saavedra Ramírez, J. (2022). Administration and the process of developing management tools in a Peruvian University. *Journal of Positive School Psychology*, 6(25), 230-236.
- Pujol, L., y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146). 3-18. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rodríguez Gonzáles, J. P. (2017). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9070/Rodr%
3%adguez_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9070/Rodr%c3%adguez_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santamaría, A., Hernández, H., y Niebles, W. (2020). Gestión estratégica del talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista Espacios*, 41(38), 146-161. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p15.pdf>

Soledispa, X. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Domingo de las Ciencias*. 8(1), 280-294. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Schwarz, M. (febrero, 2017). Guía de referencia para la elaboración de una investigación aplicada. Universidad de Lima. [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/6029/Schwarz_gui
a
_investigacion_aplicada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/6029/Schwarz_gui_a_investigacion_aplicada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velásquez, F. (13 de agosto de 2022). Rejuvenecer la administración. *El Nacional*. <https://www.elnacional.com/opinion/rejuvenecer-la-administracion/>

Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *Digital Publisher*, 6(2), 43-60. doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465

Velázquez Hernández, J., Alonso Chombo, R., y Romero Zepeda, J. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12), 551-564. DOI:10.14738/assrj.712.9539.

Wright, T., y Bonett, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141–160. <https://doi.org/10.1177/0149206306297582>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| La gestión administrativa y satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección de Producción Gestión de Afiliados de la ONP, Lima, 2022 | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|----------------------------------|---|----------------------|--|
| Problema | Objetivo | Hipótesis | Operacionalización de las variables | | | | | |
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variable 1: Gestión administrativa | | | | | |
| | | | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? | Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. | Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. | La gestión administrativa envuelve un conjunto de acciones enfocadas en lograr resultados eficientes y con uso responsable de los recursos (Chiavenato, 2007) | Esta variable será medida con un cuestionario creado por los propios autores para medir la gestión administrativa. | Planificación | Estrategia | 1,2,3, | 5. Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo |
| | | | | | | Objetivos | 4,5,6 | |
| | | | | | Organización | Cargo | 7,8,9, | |
| | | | | | | Liderazgo | 10,11 | |
| | | | | | Dirección | Control | 12,13,14,15,16,17,18 | |
| | | | | | Evaluación | Motivación | 19,20,21,22,23 | |
| | | | | | | Resultados | 24,25,26,27,28,29,30 | |
| | | | | | Variable 2: Satisfacción laboral | | | |
| | | | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
| (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de | (a) Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (b) Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de | (a) Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (b) Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los | Basado en la propuesta de escala de medición de Warr, Cook y Wall, la satisfacción laboral está dada por dos aspectos determinantes como son los factores intrínsecos, que son fuentes motivacionales para | Esta variable será medida con un cuestionario creado por los propios autores para medir la satisfacción laboral | Factores intrínsecos | Reconocimiento por el trabajo realizado | 1,2,3,4,5,6,7 | 5= Muy satisfecho 4= Satisfecho 3=Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Insatisfecho 1= Muy Insatisfecho |
| | | | | | | Responsabilidad | 8,9,10 | |
| | | | | | | Promoción | 11,12 | |
| | | | | | | Contenido de la tarea | 13,14,15 | |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <p>Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022? (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022?</p> | <p>de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (d) Determinar la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.</p> | <p>funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (c) Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022. (d) Existe una relación significativa entre la evaluación y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Dirección de Producción de Gestión de Afiliados de la ONP, 2022.</p> | <p>el trabajador, y los factores extrínsecos, relacionados a las condiciones del espacio y del ambiente (Arias, Rivera y Cevallos, 2017)</p> | <p>Factores extrínsecos</p> | <p>Horario</p> | <p>16,17,18,19</p> |
| | | | | | <p>Remuneración</p> | <p>20,21,22,23</p> |
| | | | | | <p>Condiciones físicas</p> | <p>24,25,26,27,28,29,30</p> |

Anexo 2: Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA |
|-------------------------------|--|--|----------------------|---|----------------------|--|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | La gestión administrativa envuelve un conjunto de acciones enfocadas en lograr resultados eficientes y con uso responsable de los recursos (Chiavenato, 2007) | Esta variable será medida con un cuestionario creado por los propios autores para medir la gestión administrativa. | Planificación | Estrategia | 1,2,3, | ORDINAL: 5. Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo |
| | | | | Objetivos | 4,5,6 | |
| | | | Organización | Cargo | 7,8,9, | |
| | | | | Liderazgo | 10,11 | |
| | | | Dirección | Control | 12,13,14,15,16,17,18 | |
| | | | Evaluación | Motivación | 19,20,21,22,23 | |
| | Resultados | 24,25,26,27,28,29,30 | | | | |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Basado en la propuesta de escala de medición de Warr, Cook y Wall, la satisfacción laboral está dada por dos aspectos determinantes como son los factores intrínsecos, que son fuentes motivacionales para el trabajador, y los factores extrínsecos, relacionados a las condiciones del espacio y del ambiente (Arias, Rivera y Cevallos, 2017) | Esta variable será medida con un cuestionario creado por los propios autores para medir la satisfacción laboral | Factores intrínsecos | Reconocimiento por el trabajo realizado | 1,2,3,4,5,6,7 | ORDINAL: 5= Muy satisfecho 4= Satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Insatisfecho 1= Muy Insatisfecho |
| | | | | Responsabilidad | 8,9,10 | |
| | | | | Promoción | 11,12 | |
| | | | | Contenido de la tarea | 13,14,15 | |
| | | | Factores extrínsecos | Horario | 16,17,18,19 | |
| | | | | Remuneración | 20,21,22,23 | |
| | Condiciones físicas | 24,25,26,27,28,29,30 | | | | |

Anexo 3: Instrumento

Cuestionario 1: Gestión administrativa

El presente cuestionario busca conocer su percepción sobre la gestión administrativa dentro de la Dirección de Producción Gestión de Afiliados de la ONP. Este cuestionario se aplica con fines académicos y en completa confidencialidad de los datos emitidos.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la opción de respuesta que considere se adapte mejor a su apreciación.

| Variable : Gestión administrativa | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión 1: Planificación | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera usted que la estrategia de remuneración que percibe según el tipo de contrato es justa | | | | | |
| 2 | Considera usted que el contenido de las tareas que se realizan van acorde a la estrategia y misión de la institución. | | | | | |
| 3 | Para asumir un trabajo con responsabilidad debe conocer sobre las estrategias y misión de la institución | | | | | |
| 4 | Desarrolla el contenido de sus tareas acorde a las funciones y objetivos encomendadas por la institución | | | | | |
| 5 | Cree usted que su horario de trabajo le permite culminar con sus funciones y objetivos planteados en su área laboral. | | | | | |
| 6 | Percibe usted una remuneración acorde a las funciones asignadas por la institución | | | | | |
| Dimensión 2: Organización | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Considera usted que las responsabilidades asumidas corresponden al cargo que tiene dentro de la institución | | | | | |
| 8 | Siente usted que el cargo y las responsabilidades que tiene le abren paso a un ascenso dentro de la institución | | | | | |
| 9 | Considera usted que el contenido de la tarea que tiene dentro del área va acorde al cargo que asume. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Usted cree que el tipo de liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución mejora las condiciones físicas y del ambiente. | | | | | |
| 11 | Consideras que el reconocimiento que recibes por el trabajo realizado es una muestra del liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución. | | | | | |
| 12 | Observa usted que el logro de un ascenso depende del liderazgo que muestra al cumplir con sus actividades y del ambiente laboral | | | | | |
| 13 | Para asumir las responsabilidades con eficiencia se precisa de un liderazgo y ambiente laboral adecuado. | | | | | |
| Dimensión 3: Dirección | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Fomenta la institución un control adecuado respecto a los horarios de los trabajadores | | | | | |
| 15 | Observa usted que el control que se tiene respecto al contenido de la tarea de cada trabajador es adecuado | | | | | |
| 16 | Considera usted que se hace un control eficiente sobre las condiciones físicas de la institución | | | | | |
| 17 | Cree usted que el control ejercido por su jefe superior es el adecuado para reconocer el trabajo que se realiza | | | | | |
| 18 | Existe un control eficiente que lo motiva a demostrar más responsabilidad en su área de trabajo | | | | | |
| Dimensión 4: Evaluación | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Siente usted que la forma en la que se reconoce su trabajo dentro de la institución lo motiva a mejorar | | | | | |
| 20 | Cree usted que los ascensos son un factor motivacional que aumenta la productividad del trabajador | | | | | |
| 21 | Considera usted que el horario asignado en su área de trabajo lo motiva a desempeñarse mejor | | | | | |
| 22 | Considera que las condiciones físicas y del ambiente son motivadoras para su desempeño laboral | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 23 | Considera usted que la motivación ejercida por su jefe superior influye en la responsabilidad que usted demuestra en el trabajo | | | | | |
| 24 | Cree usted que la remuneración que recibe por el cargo que tiene lo motiva a cumplir con los objetivos institucionales | | | | | |
| 25 | Percibe que los resultados que se obtienen después de la evaluación laboral son un indicador para lograr un ascenso | | | | | |
| 26 | Observa usted que los procesos de evaluación para analizar los resultados de las tareas que realiza son ejecutadas con regularidad | | | | | |
| 27 | Considera usted que parte de sus responsabilidades está en lograr los resultados del área donde trabaja y aportar soluciones innovadoras | | | | | |
| 28 | Considera usted que el ambiente laboral e infraestructura física influye en los resultados de su trabajo | | | | | |
| 29 | Considera usted que su horario laboral es el adecuado para lograr los resultados esperados y aportar soluciones | | | | | |
| 30 | Brinda su institución una remuneración acorde a los resultados que se esperan | | | | | |

¡Gracias por su participación!

Cuestionario 2: Satisfacción laboral

El presente cuestionario busca conocer su nivel de satisfacción laboral respecto al trabajo que realiza dentro de la Dirección de Producción Gestión de Afiliados de la ONP. Este cuestionario se aplica con fines académicos y en completa confidencialidad de los datos emitidos.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la opción de respuesta que considere se adapte mejor a su apreciación.

| Variable : Satisfacción laboral | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión 1: Factores intrínsecos | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera usted que el reconocer el desempeño es un aspecto significativo para cumplir con la misión de la institución | | | | | |
| 2 | Considera usted que el reconocimiento que recibe por el trabajo realizado es el adecuado | | | | | |
| 3 | Percibe usted que el trabajo de sus compañeros frente a sus cargos y responsabilidades es reconocido por su jefe superior | | | | | |
| 4 | Considera usted que los reconocimientos y elogios por hacer un buen trabajo lo motivan a mejorar | | | | | |
| 5 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área lo ayudará a sentirse más motivado | | | | | |
| 6 | Considera usted que tiene independencia para elegir su método de trabajo de acuerdo a su cargo y responsabilidades asumidas | | | | | |
| 7 | Considera usted que su principal responsabilidad está en cumplir con la jornada laboral | | | | | |
| 8 | Siente usted que su salario tiene un impacto en el nivel de responsabilidad con la que realiza sus actividades | | | | | |
| 9 | Percibe usted que el cumplir correctamente sus funciones y lograr los objetivos de la institución le permitirán conseguir un ascenso | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Observa usted que la institución utiliza los planes de ascenso como medio de motivación con los trabajadores | | | | | |
| 11 | Percibe usted que las posibilidades de lograr un ascenso son adecuadas | | | | | |
| 12 | Existen reuniones regulares que informen y controlen el desarrollo de las tareas dentro del área | | | | | |
| 13 | Siente usted que la institución lo capacita de manera adecuada para desarrollar todas las tareas encomendadas en el cargo que tiene | | | | | |
| 14 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área lo ayuda a sentirse más motivado | | | | | |
| 15 | Participa usted en brindar soluciones respecto a las tareas que realiza en su área de trabajo | | | | | |
| Dimensión 2: Factores extrínsecos | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Brinda la institución una estrategia de jornada a través de la recuperación de horas laborales | | | | | |
| 17 | Considera usted que su horario de trabajo le permite realizar otras actividades de tipo personal y social | | | | | |
| 18 | Cuando culmina su horario de trabajo se siente usted agotado | | | | | |
| 19 | Considera usted importante que las actividades extra laborales sean fuera del horario de trabajo | | | | | |
| 20 | Siente usted que el sueldo que recibe por el cargo que tiene es el adecuado | | | | | |
| 21 | Siente usted que las prestaciones salariales que recibe adicional a su sueldo son adecuadas | | | | | |
| 22 | Considera usted que el salario que recibe se acomoda a su formación profesional | | | | | |
| 23 | Considera usted que el sistema de incentivos y la remuneración son aspectos valorados por la institución | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 24 | Considera usted que la capacitación que recibe es conforme a las tareas que realiza | | | | | |
| 25 | Existe un control adecuado para advertir las deficiencias en el entorno físico de su área laboral | | | | | |
| 26 | Siente usted que las condiciones de limpieza e higiene en su lugar de trabajo es el adecuado | | | | | |
| 27 | Brinda la organización un oportuno abastecimiento de materiales de oficina para realizar su trabajo | | | | | |
| 28 | Considera usted que el espacio físico e infraestructura de su área de trabajo es el adecuado | | | | | |
| 29 | Considera usted que la relación que tiene con sus compañeros fomenta un ambiente laboral positivo | | | | | |
| 30 | Considera usted que la relación que tiene con sus jefes superiores fomenta un ambiente laboral positivo | | | | | |

¡Gracias por su participación!

Anexo 4:



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

| Escala de validez | | | |
|-------------------|-------|-----------|---------------|
| MD | D | A | MA |
| Muy débil | Débil | Aplicable | Muy aplicable |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | | |
|----|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|---|----|
| | | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | | | |
| | DIMENSIÓN 1: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera usted que la estrategia de remuneración que percibe según el tipo de contrato es justa | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| 2 | Considera usted que el contenido de las tareas que se realizan van acorde a la estrategia y misión de la institución. | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| 3 | Para asumir un trabajo con responsabilidad debe conocer sobre las estrategias y misión de la institución | | | X | | | | X | | | | X | | | | |
| 4 | Desarrolla el contenido de sus tareas acorde a las funciones y objetivos encomendadas por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| 5 | Cree usted que su horario de trabajo le permite culminar con sus funciones y objetivos planteados en su área laboral. | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| 6 | Percibe usted una remuneración acorde a las funciones asignadas por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | | | |
| | DIMENSIÓN 2: | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | D | A | MA |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 7 | Considera usted que las responsabilidades asumidas corresponden al cargo que tiene dentro de la institución | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 8 | Siente usted que el cargo y las responsabilidades que tiene le abren paso a un ascenso dentro de la institución | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 9 | Considera usted que el contenido de la tarea que tiene dentro del área va acorde al cargo que asume. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 10 | Usted cree que el tipo de liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución mejora las condiciones físicas y del ambiente. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 11 | Consideras que el reconocimiento que recibes por el trabajo realizado es una muestra del liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 12 | Observa usted que el logro de un ascenso depende del liderazgo que muestra al cumplir con sus actividades y del ambiente laboral | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 13 | Para asumir las responsabilidades con eficiencia precisa de un liderazgo y ambiente laboral adecuado. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 3: | M | D | A | M | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | Sugerencias |
| 14 | Fomenta la institución un control adecuado respecto a los horarios de los trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Observa usted que el control que se tiene respecto al contenido de la tarea de cada trabajador es adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | Considera usted que se hace un control eficiente sobre las condiciones físicas de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | Cree usted que el control ejercido por su jefe superior es el adecuado para reconocer el trabajo que se realiza | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 18 | Existe un control eficiente que lo motiva a demostrar más responsabilidad en su área de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 4: | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | Sugerencias |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 19 | Siente usted que la forma en la que se reconoce su trabajo dentro de la institución lo motiva a mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 20 | Cree usted que los ascensos son un factor motivacional que aumenta la productividad del trabajador | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 21 | Considera usted que el horario asignado en su área de trabajo lo motiva a desempeñarse mejor | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 22 | Considera que las condiciones físicas y del ambiente son motivadoras para su desempeño laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 23 | Considera usted que la motivación ejercida por su jefe superior influye en la responsabilidad que usted demuestra en el trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 24 | Cree usted que la remuneración que recibe por el cargo que tiene lo motiva a cumplir con los objetivos institucionales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 25 | Percibe que los resultados que se obtienen después de la evaluación laboral son un indicador para lograr un ascenso | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 26 | Observa usted que los procesos de evaluación para analizar los resultados de las tareas que realiza son ejecutadas con regularidad | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 27 | Considera usted que parte de sus responsabilidades está en lograr los resultados del área donde trabaja y aportar soluciones innovadoras | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 28 | Considera usted que el ambiente laboral e infraestructura física influye en los resultados de su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |

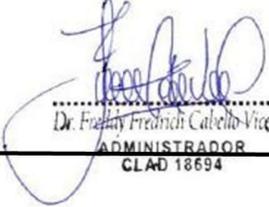
| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 29 | Considera usted que su horario laboral es el adecuado para lograr los resultados esperados y aportar soluciones | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 30 | Brinda su institución una remuneración acorde a los resultados que se esperan | | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario elaborado para medir la variable **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**, tiene suficiencia en relación a sus dimensiones e ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Freddy Fredrich Cabello Vicente **DNI:** 41648378

Especialidad del validador: Administrador



Dr. Freddy Fredrich Cabello Vicente
ADMINISTRADOR
CLAD 18694

1**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 2**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo 3**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

| Escala de validez | | | |
|-------------------|-------|-----------|---------------|
| MD | D | A | MA |
| Muy débil | Débil | Aplicable | Muy aplicable |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | Considera usted que el reconocer el desempeño es un aspecto significativo para cumplir con la misión de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | Considera usted que el reconocimiento que recibe por el trabajo realizado es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Percibe usted que el trabajo de sus compañeros frente a sus cargos y responsabilidades es reconocido por su jefe superior | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | Considera usted que los reconocimientos y elogios por hacer un buen trabajo lo motivan a mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área ayudará a sentirse más motivado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Considera usted que tiene independencia para elegir su método de trabajo de acuerdo a su cargo y responsabilidades asumidas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 7 | Considera usted que su principal responsabilidad está en cumplir con la jornada laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|--|-----------|----------|----------|--|-----------|--------------------|
| 8 | Siente usted que su salario tiene un impacto en el nivel de responsabilidad con la que realiza sus actividades | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9 | Percibe usted que el cumplir correctamente sus funciones y lograr los objetivos de la institución le permitirán conseguir un ascenso | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Observa usted que la institución utiliza los planes de ascenso como medio de motivación con los trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Percibe usted que las posibilidades de lograr un ascenso son adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Existen reuniones regulares que informen y controlen el desarrollo de las tareas dentro del área | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | Siente usted que la institución lo capacita de manera adecuada para desarrollar todas las tareas encomendadas en el cargo que tiene | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área lo ayuda a sentirse más motivado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Participa usted en brindar soluciones respecto a las tareas que realiza en su área de trabajo | | | | X | | | | x | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: | MD | D | A | MA | D | A | | MA | D | A | | MA | Sugerencias |
| 16 | Brinda la institución una estrategia de jornada a través de la recuperación de horas laborales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | Considera usted que su horario de trabajo le permite realizar otras actividades de tipo personal y social | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 18 | Cuando culmina su horario de trabajo se siente usted agotado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 19 | Considera usted importante que las actividades extra laborales sean fuera del horario de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 20 | Siente usted que el sueldo que recibe por el cargo que tiene es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 21 | Siente usted que las prestaciones salariales que recibe adicional a su sueldo son adecuadas | | | X | | | | X | | | | X | |
| 22 | Considera usted que el salario que recibe se acomoda a su formación profesional | | | X | | | | X | | | | X | |
| 23 | Considera usted que el sistema de incentivos y la remuneración son aspectos valorados por la institución | | | X | | | | X | | | | X | |
| 24 | Considera usted que la capacitación que recibe es conforme a las tareas que realiza | | | X | | | | X | | | | X | |
| 25 | Existe un control adecuado para advertir las deficiencias en el entorno físico de su área laboral | | | X | | | | X | | | | X | |
| 26 | Siente usted que las condiciones de limpieza e higiene en su lugar de trabajo es el adecuado | | | X | | | | X | | | | X | |
| 27 | Brinda la organización un oportuno abastecimiento de materiales de oficina para realizar su trabajo | | | X | | | | X | | | | X | |
| 28 | Considera usted que el espacio físico e infraestructura de su área de trabajo es el adecuado | | | X | | | | X | | | | X | |

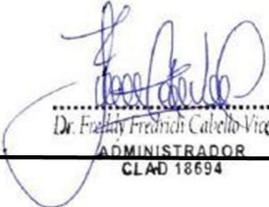
| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 29 | Considera usted que la relación que tiene con sus compañeros fomenta un ambiente laboral positivo | | | X | | | | X | | | | X | |
| 30 | Considera usted que la relación que tiene con sus jefes superiores fomenta un ambiente laboral positivo | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario elaborado para medir la variable **SATISFACCIÓN LABORAL**, tiene suficiencia en relación a sus dimensiones e ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Freddy Fredrich Cabello Vicente **DNI:** 41648378

Especialidad del validador: Administrador



Dr. Freddy Fredrich Cabello Vicente
ADMINISTRADOR
CLAD 18694

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

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

| Escala de validez | | | |
|-------------------|-------|-----------|---------------|
| MD | D | A | MA |
| Muy débil | Débil | Aplicable | Muy aplicable |

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| | | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| | DIMENSIÓN 1: | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | Considera usted que la estrategia de remuneración que percibe según el tipo de contrato es justa | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | Considera usted que el contenido de las tareas que se realizan van acorde a la estrategia y misión de la institución. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Para asumir un trabajo con responsabilidad debe conocer sobre las estrategias y misión de la institución | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 4 | Desarrolla el contenido de sus tareas acorde a las funciones y objetivos encomendadas por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Cree usted que su horario de trabajo le permite culminar con sus funciones y objetivos planteados en su área laboral. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Percibe usted una remuneración acorde a las funciones asignadas por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | D A MA |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 7 | Considera usted que las responsabilidades asumidas corresponden al cargo que tiene dentro de la institución | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 8 | Siente usted que el cargo y las responsabilidades que tiene le abren paso a un ascenso dentro de la institución | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 9 | Considera usted que el contenido de la tarea que tiene dentro del área va acorde al cargo que asume. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 10 | Usted cree que el tipo de liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución mejora las condiciones físicas y del ambiente. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 11 | Consideras que el reconocimiento que recibes por el trabajo realizado es una muestra del liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 12 | Observa usted que el logro de un ascenso depende del liderazgo que muestra al cumplir con sus actividades y del ambiente laboral | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 13 | Para asumir las responsabilidades con eficiencia precisa de un liderazgo y ambiente laboral adecuado. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 3: | M | D | A | M | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | Sugerencias |
| 14 | Fomenta la institución un control adecuado respecto a los horarios de los trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Observa usted que el control que se tiene respecto al contenido de la tarea de cada trabajador es adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | Considera usted que se hace un control eficiente sobre las condiciones físicas de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | Cree usted que el control ejercido por su jefe superior es el adecuado para reconocer el trabajo que se realiza | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 18 | Existe un control eficiente que lo motiva a demostrar más responsabilidad en su área de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 4: | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | Sugerencias |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 19 | Siente usted que la forma en la que se reconoce su trabajo dentro de la institución lo motiva a mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 20 | Cree usted que los ascensos son un factor motivacional que aumenta la productividad del trabajador | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 21 | Considera usted que el horario asignado en su área de trabajo lo motiva a desempeñarse mejor | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 22 | Considera que las condiciones físicas y del ambiente son motivadoras para su desempeño laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 23 | Considera usted que la motivación ejercida por su jefe superior influye en la responsabilidad que usted demuestra en el trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 24 | Cree usted que la remuneración que recibe por el cargo que tiene lo motiva a cumplir con los objetivos institucionales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 25 | Percibe que los resultados que se obtienen después de la evaluación laboral son un indicador para lograr un ascenso | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 26 | Observa usted que los procesos de evaluación para analizar los resultados de las tareas que realiza son ejecutadas con regularidad | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 27 | Considera usted que parte de sus responsabilidades está en lograr los resultados del área donde trabaja y aportar soluciones innovadoras | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 28 | Considera usted que el ambiente laboral e infraestructura física influye en los resultados de su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 29 | Considera usted que su horario laboral es el adecuado para lograr los resultados esperados y aportar soluciones | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 30 | Brinda su institución una remuneración acorde a los resultados que se esperan | | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: Luis Torres Cabanillas

DNI: 08404690

Especialidad del validador: ESPECIALISTA ESTADÍSTICO

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 informante
Estadística

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

| Escala de validez | | | |
|-------------------|-------|-----------|---------------|
| MD | D | A | MA |
| Muy débil | Débil | Aplicable | Muy aplicable |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| 1 | Considera usted que el reconocer el desempeño es un aspecto significativo para cumplir con la misión de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | Considera usted que el reconocimiento que recibe por el trabajo realizado es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Percibe usted que el trabajo de sus compañeros frente a sus cargos y responsabilidades es reconocido por su jefe superior | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | Considera usted que los reconocimientos y elogios por hacer un buen trabajo lo motivan a mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área ayudará a sentirse más motivado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Considera usted que tiene independencia para elegir su método de trabajo de acuerdo a su cargo y responsabilidades asumidas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 7 | Considera usted que su principal responsabilidad está en cumplir con la jornada laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|--|-----------|----------|----------|--|-----------|--------------------|
| 8 | Siente usted que su salario tiene un impacto en el nivel de responsabilidad con la que realiza sus actividades | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9 | Percibe usted que el cumplir correctamente sus funciones y lograr los objetivos de la institución le permitirán conseguir un ascenso | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Observa usted que la institución utiliza los planes de ascenso como medio de motivación con los trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Percibe usted que las posibilidades de lograr un ascenso son adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Existen reuniones regulares que informen y controlen el desarrollo de las tareas dentro del área | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | Siente usted que la institución lo capacita de manera adecuada para desarrollar todas las tareas encomendadas en el cargo que tiene | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área lo ayuda a sentirse más motivado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Participa usted en brindar soluciones respecto a las tareas que realiza en su área de trabajo | | | | X | | | | x | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: | MD | D | A | MA | D | A | | MA | D | A | | MA | Sugerencias |
| 16 | Brinda la institución una estrategia de jornada a través de la recuperación de horas laborales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | Considera usted que su horario de trabajo le permite realizar otras actividades de tipo personal y social | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 18 | Cuando culmina su horario de trabajo se siente usted agotado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 19 | Considera usted importante que las actividades extra laborales sean fuera del horario de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 20 | Siente usted que el sueldo que recibe por el cargo que tiene es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 21 | Siente usted que las prestaciones salariales que recibe adicional a su sueldo son adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 22 | Considera usted que el salario que recibe se acomoda a su formación profesional | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 23 | Considera usted que el sistema de incentivos y la remuneración son aspectos valorados por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 24 | Considera usted que la capacitación que recibe es conforme a las tareas que realiza | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 25 | Existe un control adecuado para advertir las deficiencias en el entorno físico de su área laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 26 | Siente usted que las condiciones de limpieza e higiene en su lugar de trabajo es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 27 | Brinda la organización un oportuno abastecimiento de materiales de oficina para realizar su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 28 | Considera usted que el espacio físico e infraestructura de su área de trabajo es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 29 | Considera usted que la relación que tiene con sus compañeros fomenta un ambiente laboral positivo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 30 | Considera usted que la relación que tiene con sus jefes superiores fomenta un ambiente laboral positivo | | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Luis Torres Cabanillas

DNI: 08404690

Especialidad del validador: ESPECIALISTA ESTADÍSTICO



Firma del informante
Estadística

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

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|---|--------------------|
| 7 | corresponden al cargo que tiene dentro de la institución | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 8 | Siente usted que el cargo y las responsabilidades que tiene le abren paso a un ascenso dentro de la institución | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 9 | Considera usted que el contenido de la tarea que tiene dentro del área va acorde al cargo que asume. | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 10 | Usted cree que el tipo de liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución mejora las condiciones físicas y del ambiente. | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 11 | Consideras que el reconocimiento que recibes por el trabajo realizado es una muestra del liderazgo y ambiente laboral que existe en la institución. | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 12 | Observa usted que el logro de un ascenso depende del liderazgo que muestra al cumplir con sus actividades y del ambiente laboral | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 13 | Para asumir las responsabilidades con eficiencia precisa de un liderazgo y ambiente laboral adecuado. | | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 3: | M | D | A | M | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | | Sugerencias |
| 14 | Fomenta la institución un control adecuado respecto a los horarios de los trabajadores | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 15 | Observa usted que el control que se tiene respecto al contenido de la tarea de cada trabajador es adecuado | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 16 | Considera usted que se hace un control eficiente sobre las condiciones físicas de la institución | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 17 | Cree usted que el control ejercido por su jefe superior es el adecuado para reconocer el trabajo que se realiza | | | | X | | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|---|--------------------|
| 18 | Existe un control eficiente que lo motiva a demostrar más responsabilidad en su área de trabajo | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 4: | M | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | | Sugerencias |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 19 | Siente usted que la forma en la que se reconoce su trabajo dentro de la institución lo motiva a mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 20 | Cree usted que los ascensos son un factor motivacional que aumenta la productividad del trabajador | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 21 | Considera usted que el horario asignado en su área de trabajo lo motiva a desempeñarse mejor | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 22 | Considera que las condiciones físicas y del ambiente son motivadoras para su desempeño laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 23 | Considera usted que la motivación ejercida por su jefe superior influye en la responsabilidad que usted demuestra en el trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 24 | Cree usted que la remuneración que recibe por el cargo que tiene lo motiva a cumplir con los objetivos institucionales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 25 | Percibe que los resultados que se obtienen después de la evaluación laboral son un indicador para lograr un ascenso | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 26 | Observa usted que los procesos de evaluación para analizar los resultados de las tareas que realiza son ejecutadas con regularidad | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 27 | Considera usted que parte de sus responsabilidades está en lograr los resultados del área donde trabaja y aportar soluciones innovadoras | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 28 | Considera usted que el ambiente laboral e infraestructura física influye en los resultados de su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 29 | Considera usted que su horario laboral es el adecuado para lograr los resultados esperados y aportar soluciones | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 30 | Brinda su institución una remuneración acorde a los resultados que se esperan | | | | X | | | | X | | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: **Lupe Esther Graus Cortez** **DNI: 07539368**

Especialidad del validador: ESPECIALISTA METODÓLOGA



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 informante
Experto
Metodológico

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

| Escala de validez | | | |
|-------------------|-------|-----------|---------------|
| MD | D | A | MA |
| Muy débil | Débil | Aplicable | Muy aplicable |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| | DIMENSIÓN 1: | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera usted que el reconocer el desempeño es un aspecto significativo para cumplir con la misión de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | Considera usted que el reconocimiento que recibe por el trabajo realizado es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Percibe usted que el trabajo de sus compañeros frente a sus cargos y responsabilidades es reconocido por su jefe superior | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | Considera usted que los reconocimientos y elogios por hacer un buen trabajo lo motivan a mejorar | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área lo ayudará a sentirse más motivado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Considera usted que tiene independencia para elegir su método de trabajo de acuerdo a su cargo y responsabilidades asumidas | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|--|-----------|----------|----------|--|-----------|--------------------|
| 7 | Considera usted que su principal responsabilidad está en cumplir con la jornada laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8 | Siente usted que su salario tiene un impacto en el nivel de responsabilidad con la que realiza sus actividades | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9 | Percibe usted que el cumplir correctamente sus funciones y lograr los objetivos de la institución le permitirán conseguir un ascenso | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Observa usted que la institución utiliza los planes de ascenso como medio de motivación con los trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Percibe usted que las posibilidades de lograr un ascenso son adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Existen reuniones regulares que informen y controlen el desarrollo de las tareas dentro del área | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | Siente usted que la institución lo capacita de manera adecuada para desarrollar todas las tareas encomendadas en el cargo que tiene | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | Cree usted que el adquirir un mayor grado de responsabilidad en su área lo ayuda a sentirse más motivado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Participa usted en brindar soluciones respecto a las tareas que realiza en su área de trabajo | | | | X | | | | x | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: | MD | D | A | MA | D | A | | MA | D | A | | MA | Sugerencias |
| 16 | Brinda la institución una estrategia de jornada a través de la recuperación de horas laborales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | Considera usted que su horario de trabajo le permite realizar otras actividades de tipo personal y social | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|
| 18 | Cuando culmina su horario de trabajo se siente usted agotado | | | X | | | X | | | X | |
| 19 | Considera usted importante que las actividades extra laborales sean fuera del horario de trabajo | | | X | | | X | | | X | |
| 20 | Siente usted que el sueldo que recibe por el cargo que tiene es el adecuado | | | X | | | X | | | X | |
| 21 | Siente usted que las prestaciones salariales que recibe adicional a su sueldo son adecuadas | | | X | | | X | | | X | |
| 22 | Considera usted que el salario que recibe se acomoda a su formación profesional | | | X | | | X | | | X | |
| 23 | Considera usted que el sistema de incentivos y la remuneración son aspectos valorados por la institución | | | X | | | X | | | X | |
| 24 | Considera usted que la capacitación que recibe es conforme a las tareas que realiza | | | X | | | X | | | X | |
| 25 | Existe un control adecuado para advertir las deficiencias en el entorno físico de su área laboral | | | X | | | X | | | X | |
| 26 | Siente usted que las condiciones de limpieza e higiene en su lugar de trabajo es el adecuado | | | X | | | X | | | X | |
| 27 | Brinda la organización un oportuno abastecimiento de materiales de oficina para realizar su trabajo | | | X | | | X | | | X | |
| 28 | Considera usted que el espacio físico e infraestructura de su área de trabajo es el adecuado | | | X | | | X | | | X | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|
| 29 | Considera usted que la relación que tiene con sus compañeros fomenta un ambiente laboral positivo | | | X | | | X | | | X | |
| 30 | Considera usted que la relación que tiene con sus jefes superiores fomenta un ambiente laboral positivo | | | X | | | X | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

nombres del juez validador. Dra: Lupe Esther Graus Cortez

DNI: 07539368

Especialidad del validador: ESPECIALISTA METODOLOGÍA



**Firma del informante
experto metodólogo**

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

Anexo 5: Análisis de confiabilidad

INSTRUMENTO 1: VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 38 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 38 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,800 | 30 |

Según el coeficiente Alpha de Cronbach, el instrumento 1 para medir la variable gestión administrativa, tiene una fiabilidad de nivel alto ,800

INSTRUMENTO 2: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 38 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 38 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|--|
|----------------------------|--|

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|-------------------|
| ,780 | 30 |

Según el coeficiente Alpha de Cronbach, el instrumento 2 para medir la variable satisfacción laboral, tiene una fiabilidad de nivel alto ,780.

Anexo 6: Carta de autorización

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

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20254165035 |
| OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL ONP | |
| Nombre del Titular o Representante legal: JESUS MANUEL CARRASCO ABAD | |
| Nombres y Apellidos JESUS MANUEL CARRASCO ABAD | DNI:43780945 |

Consentimiento:

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

| | |
|---|------------------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION DE PRODUCCION GESTION DE AFILIADOS DE LA ONP , LIMA , 2022 | |
| Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACION | |
| Autor: Nombres y Apellidos NORMA VIVIANA PATAZCA CORONADO JOSE ROBERTO VALVERDE ZAPATA | DNI: 41815593 42960587 |

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

Lugar y Fecha:26/08/2022

Firma: _____



Firmado digitalmente por:
CARRASCO ABAD Jesus
Manuel FAU 20254165035 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 27/08/2022 13:29:23-0500

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa y satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección de Producción Gestión de Afiliados de la ONP, Lima, 2022", cuyos autores son PATAZCA CORONADO NORMA VIVIANA, VALVERDE ZAPATA JOSE ROBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 11 de Marzo del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID: 0000-0002-6867-0778 | Firmado electrónicamente por: KCROJAS el 11-03- 2023 21:57:37 |

Código documento Trilce: TRI - 0536360