



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los inspectores
de transporte de una unidad desconcentrada de fiscalización
nacional – Ancash, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cruz Mendoza, Colbert David (orcid.org/0000-0003-1516-0843)

ASESORES:

Mgtr. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

Mgtr. Ventura González, Christian Iván (orcid.org/0000-0002-2596-3538)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, María y Alejandro, por el cariño, esfuerzo, dedicación, tiempo y apoyo incondicional que siempre me brindaron para alcanzar mis metas profesionales.

A mis hermanas, abuelos y familiares, que constantemente me ayudan a ser una mejor persona, y quienes siempre han sido y serán mi mayor fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores, por su orientación, conocimiento, apoyo y consejos, que fueron de vital importancia en la present investigación.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por su buena disposición ante las consultas que se tuvo en este trabajo.

A todas las personas, que brindaron su apoyo y colaboración en esta investigación.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023", cuyo autor es CRUZ MENDOZA COLBERT DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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.

TRUJILLO, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 14-07-2023 16:16:26

Código documento Trilce: TRI - 0591764



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ MENDOZA COLBERT DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CRUZ MENDOZA COLBERT DAVID DNI: 46648916 ORCID: 0000-0003-1516-0843	Firmado electrónicamente por: CCRUZMEN el 15-07- 2023 09:13:59

Código documento Trilce: INV - 1267714

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Resultados descriptivos	22
4.2. Prueba de Normalidad	26
4.3. Resultados inferenciales.....	28
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Niveles de Gestión Administrativa acorde a la frecuencia de los resultados	22
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa acorde a la frecuencia de los resultados.....	23
Tabla 3. Niveles de Satisfacción Laboral acorde a la frecuencia de los resultados	24
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la Satisfacción Laboral acorde a la frecuencia de los resultados.....	25
Tabla 5. Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk	26
Tabla 6. Correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral ...	28
Tabla 7. Correlación entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos.....	30
Tabla 8. Correlación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa.....	31
Tabla 9. Correlación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística	32
Tabla 10. Correlación entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal....	33
Tabla 11. Correlación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral	34
Tabla 12. Correlación entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de la investigación.....	15
Figura 2. Niveles porcentuales de la Gestión Administrativa.....	22
Figura 3. Niveles porcentuales de las dimensiones de la Gestión Administrativa	23
Figura 4. Niveles porcentuales de la Satisfacción Laboral	24
Figura 5. Niveles porcentuales de las dimensiones de la Satisfacción Laboral...	25
Figura 6. Distribución normal de los resultados de la variable Gestión Administrativa	27
Figura 7. Distribución normal de los resultados de la variable Satisfacción Laboral	27
Figura 8. Diagrama de dispersión de la Correlación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral.....	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y el nivel de Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023. Para la metodología, se empleó el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional simple y de tipo aplicada. La muestra fue la misma población, por ser pequeña, conformada por 20 inspectores cuando se aplicó la encuesta compuesta por dos cuestionarios que permitieron medir el nivel de las variables de estudio, respectivamente. Los resultados descriptivos, identificaron que se percibe, mayoritariamente, un nivel regular (55%) de Gestión administrativa y un nivel medio (50%) de Satisfacción laboral. Además, del análisis estadístico inferencial con el software SPSSv.26 y aplicando la prueba paramétrica de Pearson, al tratarse de datos con una distribución normal, se obtuvo que el valor de significancia fue $p=0.000$, siendo menor a 0.005 y el coeficiente de correlación fue $r=0.943$; indicando que existe una correlación positiva, muy alta y directa entre las variables. Concluyendo, que efectivamente, existe una relación muy significativa entre la Gestión administrativa y el nivel de Satisfacción laboral de los inspectores de transporte de esta institución pública.

Palabras Clave: Gestión administrativa, inspectores de transporte, satisfacción laboral, unidad desconcentrada.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between administrative management and the level of job satisfaction in transport inspectors of a decentralized national control unit – Ancash, 2023. For the methodology, the quantitative approach was used, with a simple non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design and applied type. The sample was the same population, because it was small, made up of 20 inspectors when the survey composed of two questionnaires was applied that allowed measuring the level of the study variables respectively. The descriptive results identified that a regular level (55%) of Administrative Management and a medium level (50%) of Job Satisfaction are perceived. In addition, from the inferential statistical analysis with the SPSSv.26 software and applying Pearson's parametric test, since it was data with a normal distribution, it was obtained that the significance value was $p=0.000$, being less than 0.005 and the correlation coefficient was $r=0.943$; indicating that there is a positive, very high and direct correlation between the variables. In conclusion, there is indeed a very significant relationship between administrative management and the level of job satisfaction of transport inspectors of this public institution.

Keywords: Administrative management, transport inspectors, job satisfaction, decentralized unit.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión administrativa viene a ser el conjunto de acciones y decisiones que realizan los funcionarios o servidores públicos que representan a una entidad, los que deben estar alineados adecuadamente a los objetivos de la entidad y de los trabajadores; por ejemplo, ante un pedido de requerimiento logístico, existe un funcionario o encargado de la administración dentro de la entidad, quien determina y toma la decisión de comprar o no comprar lo solicitado en estos requerimientos. Sin embargo, en la actualidad las entidades públicas no realizan de manera idónea una buena gestión, ocasionando malestar en los trabajadores y el ciudadano al solicitar soluciones y servicios óptimos; y por ende, originando un mayor nivel de desconfianza e insatisfacción laboral.

Hay varios estudios que han evaluado la satisfacción laboral a nivel mundial, como la encuesta de Felicidad Global 2023 realizada en 32 países por Ipsos (2023), reportando que la satisfacción del trabajo global promedio es de 74%; los países cuya población presenta mayor satisfacción son Emiratos Árabes Unidos (90%) y Países Bajos (88%); y los países con menor satisfacción son Japón (47%) y Korea del Sur (56%); asimismo, el Perú reporta un 76%. Al respecto, Buchholz (2020) menciona que el resultado más bajo, correspondiente a Japón, tiene varias razones, como la sobrecargada jornada laboral, un inadecuado ambiente laboral, abuso, intimidación y acoso laboral, generando infelicidad e insatisfacción en los trabajadores y siendo un problema latente en todos los sectores de trabajo.

Por su parte, en nuestro país, Alejandra Fonseca, gerente de la empresa Aptitus, manifestó, en una entrevista realizada por el diario Gestión, que el 86% de trabajadores abandonan su centro de labores debido a un clima laboral negativo y el restante 14% renuncia por beneficios económicos, falta de oportunidades de superación, etc.; según una encuesta realizada por Aptitus el 2019 (Gil, 2019).

También se ha podido evidenciar que esta problemática no solo afecta al sector privado, sino que también afecta a muchos trabajadores de diferentes entidades del sector público, como los inspectores de transporte de la entidad del presente estudio, los cuales tienen que trabajar bajo las mismas condiciones sociolaborales en sus actividades inspectivas y/o fiscalizadoras en el ámbito y materia de su

respectiva competencia, estando constantemente expuestos a situaciones de riesgo, y en algunos casos sufrir agresiones y/o atentados contra sus vidas, como se puede evidenciar en muchos reportajes como: el realizado por el programa de televisión Willax Televisión en su canal de YouTube (2022, 17m38s) dónde se puede apreciar a un conductor atropellando a un inspector de transporte mientras se ejecutaba un operativo de fiscalización; otros reportajes realizados por los programas 24 Horas (2019, 2m46s) y Cuarto Poder (Sutranperu, 2015, 12m18s) dónde se muestra a unos conductores informales y/o infractores agrediendo verbal y físicamente a los inspectores de transporte, obstaculizando sus labores y atentando contra su integridad.

En ese sentido, se han determinado incontables problemas que han generado la insatisfacción de los trabajadores del sector en estudio; por ello se han visto obligados a realizar reclamos y manifestaciones para conseguir una condición laboral mínima, como se evidenció en el paro nacional de 24 horas realizado el 21 de julio de 2022; en el cual, exigían mejores condiciones laborales que van desde nuevas indumentarias, herramientas, estabilidad laboral, beneficios económicos, un mejor régimen laboral, entre otros; publicados en diarios locales de Arequipa, como El Pueblo (La Torre, 2022) y HBA noticias (Mamani, 2022).

En el contexto local, los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la región Ancash, se sumaron al paro nacional mencionado en el párrafo anterior, exigiendo beneficios y mejores condiciones sociolaborales como se evidenció en una corta transmisión hecha por el programa Exitosa en su canal de YouTube Exitosa noticias (2022, 1m19s) y en el diario local Diario de Chimbote (2022). Asimismo, cabe resaltar que en el tema de Recursos Humanos, los inspectores de transporte exigen un mejor el régimen de contratación, en la parte de logística no están debidamente implementadas las diferentes herramientas, uniformes o materiales que necesitan para el ejercicio regular de su función, para el tema operativo faltan planes de trabajo que puedan hacer que su labor sea más efectiva.

Este trabajo específicamente se desarrolló en la región Ancash; por lo que, se arriba la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023?

La presente investigación se justifica en diferentes aspectos como: teórico, porque se crearon conocimientos sobre la materia señalada en gestión administrativa de una entidad pública y su trascendencia en los trabajadores, respecto de su nivel de satisfacción laboral; práctico, porque va a difundir a la comunidad que la mejor gestión se hace de manera interna en la propia entidad; y así, mejorar el servicio a la ciudadanía; y metodológico, porque se aplicó la encuesta como técnica para la recopilación de información vinculada al tema y el cuestionario como instrumento.

El trabajo tiene por objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; y como objetivos específicos: O.E.1) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión de recursos humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; O.E.2) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; O.E.3) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión logística en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; O.E.4) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la realización personal en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; O.E.5) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; O.E.6) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y los beneficios sociolaborales en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Por último, la hipótesis de la investigación: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023; por lo que, es importante que los inspectores tengan mayor tranquilidad, estabilidad, compromiso y compartan la vocación de servicio, contribuyendo a que los procedimientos de fiscalización y administrativos sean más céleres y eficaces.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo investigativo se tomaron ciertos estudios efectuados en la misma temática en diversos ámbitos a nivel nacional e internacional, desplegando planteamientos e hipótesis que se efectuaron en relación al desarrollo del trabajo; con lo cual, se busca relacionar el estudio e identificar los resultados y poder contrastarlos, en torno a ello se describe las siguientes investigaciones:

En primera instancia, en el plano nacional, el estudio efectuado por Diaz (2022), exploró la relación entre la gestión administrativa y su significancia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la SUTRAN, dentro de la Subgerencia de Fiscalización, en la ciudad de Lima durante el año 2021. Para la metodología, se empleó el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo correlacional en la investigación de tipo aplicada. Al aplicar los cuestionarios de 20 preguntas para cada variable, se pudieron recolectar los datos de la población de estudio, conformada por 100 colaboradores al interior de la Subgerencia mencionada. Dichos instrumentos se validaron por expertos y tanto la confiabilidad como el análisis estadístico se realizaron mediante el software SPSS v.25. Los resultados indicaron que, del total de encuestados, el 89.0% considera que la gestión administrativa es eficiente, el 11.0% la calificó como regular y ninguno la consideró ineficiente; de otro lado, para la satisfacción laboral, se pudo percibir que el 81.0% está en un nivel alto, el 19.0% en un nivel medio y ninguno en un nivel bajo. Para la hipótesis planteada, que relacionaba significativamente la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los mencionados trabajadores, se tuvo que aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor fue $r=0,545$ y $\text{Sig.}=0,000$; evidenciando, que es altamente probable que las dos variables se correlacionen y respaldando la hipótesis establecida; concluyendo que la gestión administrativa guarda una relación significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de esta Subgerencia. En concordancia con esto, también se determinó influencia significativa de la gestión administrativa respecto a las condiciones laborales, incidiendo así, en la satisfacción laboral del trabajador; ya que, se encontró que los colaboradores perciben positivamente las condiciones de trabajo implementadas por la institución, demostrando un nivel alto de satisfacción.

Asimismo, en el estudio desarrollado por Pumaquispe (2022) en la Municipalidad Distrital de Sina, en Puno, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de sus trabajadores en el año 2021. Para ello, se utilizaron encuestas y cuestionarios compuestos de 11 y 14 preguntas para la primera y segunda variable, respectivamente, con lo que se pudo recopilar los datos de la muestra de estudio conformada por 57 trabajadores; puesto que, la metodología de esta investigación de tipo aplicada, fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, asimismo, dichos cuestionarios fueron validados por expertos y mediante el software SPSS v.25 se verificó la confiabilidad y análisis estadístico de los datos. Los resultados indicaron que, del total de encuestados, el 64.90% considera que la gestión administrativa está en un nivel regular, el 22.80% la calificó como buena, mientras que el 12.30% la consideró mala; de otro lado, para la satisfacción laboral, se pudo percibir que el 50.9% está en un nivel medio, el 33.3% en un nivel alto y el 15.8% en un nivel bajo. En relación a la hipótesis planteada, que indicaba la existencia de una significativa relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores mencionados, los resultados obtenidos al aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revelaron un valor de $r=0,883$ y un nivel de significancia de $p=0.003$; este resultado nos indica una correlación alta y significativa entre ambas variables, evidenciando y respaldando dicha hipótesis. De este modo, se concluyó que la gestión administrativa tiene un significativo impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad; y se destaca la importancia de una gestión administrativa efectiva para fomentar un mayor nivel de satisfacción en el entorno laboral, especialmente en términos de planificación, organización, dirección y control, priorizando un sistema justo de recompensas para los trabajadores.

Del mismo modo, se optó por incorporar la investigación realizada por Andia (2022), en la que se determinó la relación entre la gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, en Apurímac durante el año 2022. Para la metodología, se empleó el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo - correlacional en la investigación de tipo aplicada. Al aplicar dos cuestionarios de 21 y 18 preguntas para la primera y segunda variable,

respectivamente, se pudieron recolectar los datos de la muestra de estudio, conformada por 195 trabajadores al interior de la entidad mencionada. Dichos instrumentos se validaron por expertos y tanto la confiabilidad como el análisis estadístico se realizaron mediante el software SPSS v.25. Los resultados indicaron que, del total de encuestados, el 71.80% considera que la gestión administrativa está en un nivel regular, el 28.20% la calificó como mala y ninguno la consideró buena; de otro lado, para la satisfacción laboral, se pudo percibir que el 50.77% está en un nivel medio, el 34.36% en un nivel alto y el 14.87 en un nivel muy alto. Para la hipótesis planteada, que aceptaba la relación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los mencionados trabajadores, se tuvo que aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor fue $r=0,757$ y $\text{Sig.}=0,000$; evidenciando, que es altamente probable que las dos variables se correlacionen y respaldando la hipótesis establecida; concluyendo que la gestión administrativa guarda una relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de esta entidad, denotando que a medida que mejora la gestión administrativa en la institución, aumenta la satisfacción laboral del trabajador.

Dentro de la repercusión del estudio y análisis de correlación de las variables en estudio, es necesario la incorporación de antecedentes a nivel internacional en torno a la temática; por ello, se describe los siguientes estudios:

Díaz y Carrasco (2018) efectuaron un estudio en la ciudad de Los Ángeles, Chile, enfocándose en analizar como los factores del clima laboral y los riesgos psicosociales influyen en el nivel de felicidad en el trabajo del personal de una institución educativa. Para lograr este objetivo, se seleccionó una muestra de 107 trabajadores y se evaluaron las variables de felicidad, clima laboral y riesgos psicosociales mediante sus respectivos cuestionarios, sometidos a la prueba de alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. El estudio utilizó modelo estadístico para analizar datos binomiales, es decir, datos que pueden tomar dos posibles valores (por ejemplo, éxito o fracaso, sí o no) para establecer y examinar las relaciones entre estas variables. Los resultados obtenidos demostraron que tanto el clima laboral como los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo en la felicidad en el trabajo.

Por su parte, en Nicaragua, la investigación de Zans (2017) buscó comprender la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes y el personal administrativo de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, en el año 2016. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo y un diseño no experimental correlacional y de naturaleza transversal. La muestra seleccionada para el estudio consistió en 59 trabajadores, que fueron seleccionados de una población total de 88 trabajadores, a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia; asimismo, se recolectaron los datos utilizando cuestionarios debidamente validados por especialistas en el ámbito de estudio. Los resultados revelaron que el clima organizacional incide directa y significativamente en el desempeño laboral del personal de dicha Facultad. Estos resultados permitieron concluir que con la implementación de estrategias y medidas que busquen mejorar el clima organizacional, la incidencia en el desempeño de los trabajadores es positiva, afectando directamente en el rendimiento y satisfacción de los empleados de esta institución educativa.

A su vez, es importante mencionar el estudio de Coronel et. al. (2020), en el que se propuso encontrar la correlación entre las variables clima organizacional, gestión administrativa y la satisfacción laboral dentro de una universidad pública en el año 2019. Para lograr ese objetivo, se usó un diseño de investigación descriptivo correlacional y una muestra compuesta de 86 trabajadores del área administrativa, a quienes se aplicaron tres cuestionarios, uno para cada variable; estos instrumentos fueron respectivamente válidos y estadísticamente confiables con altos índices de fiabilidad. El análisis reveló un coeficiente de correlación entre variables de $r=+0.408$ y significancia de $p=0.001$; llegando a concluir que existe una correlación positiva moderada. Asimismo, al correlacionar en pares, las variables de estudio, se obtuvieron similares resultados, y concluyendo que existe correlación positiva moderada entre cada par de variables. Estos resultados indican que a medida que el clima organizacional y la gestión administrativa mejoran, la satisfacción laboral también tiende a aumentar. Además, en el mismo estudio se determinó que el clima organizacional presentaba un nivel alto, con una proporción del 76% de los participantes. La satisfacción laboral fue evaluada como nivel satisfecho en un 66% de los casos, y la gestión administrativa fue considerada competente en un 73% de los casos.

Luego de haber descrito los antecedentes nacionales e internacionales en los párrafos anteriores, se procederá a enunciar algunas teorías relacionadas con el tema de investigación, las cuales se citan en los párrafos siguientes:

Con respecto a la gestión administrativa, establecida como primera variable, tenemos que, Velásquez (2002) en la interpretación de las escuelas y pensamientos administrativos, destaca en la teoría general de sistemas, postulada por Bertalanffy en el año 1950, que los elementos de un sistema están conectados de forma tal que su comportamiento influye en el sistema en su totalidad, y ningún subgrupo de elementos puede actuar de manera independiente. Esta teoría es considerada interdisciplinaria, ya que, según el autor, tiene la particularidad de utilizarse en diferentes ramas de la ciencia y puede aplicarse el concepto de sistema en diversos campos de estudio, puesto que esta, es capaz de demostrar un isomorfismo en la diversidad de ciencias existentes.

Por su parte, la teoría clásica de la administración de Henry Fayol (1916, como se citó en Velásquez, 2002) estipula que los principios generales de una buena administración son planificación, organización, dirección, coordinación y control; los mismos que, pueden ser aplicados en cualquier empresa u organización como procedimientos generales, por su grado de relevancia.

Sin embargo, Stoner (1996, mencionado por Licas et al., 2022), manifiesta que, si una organización no cuenta con una estructura organizativa y eficiente, es probable que su influencia se vaya debilitando, es por ello que la gestión administrativa no solo se perfile en lineamientos específicos, sino que tenga en cuenta la validación de estos en el desarrollo de los mismos.

Taylor (1911, citado por Díaz et al., 2018), pionero de la teoría de la administración científica, afirma que analizar y mejorar el desempeño individual de los trabajadores de cualquier empresa u organización, a través de la asignación de actividades individualizadas y específicas, con la finalidad de identificar las tareas en las que demuestran mejores habilidades; y por ende, se logra obtener la eficiencia y productividad en el desarrollo de sus labores.

En un aspecto más constructivista, Robbins (2004) hace referencia al comportamiento organizacional y describe lo importante que son los grupos de

trabajo para el fin común. Según Robbins, los equipos son el principal factor en toda organización, argumentando que, para lograr un desarrollo sólido y estructural en una empresa u organización, se deben diseñar esquemas de grupos en los que es esencial el trabajo en equipo, contribuyendo al desarrollo y éxito de estos.

Según la teoría de recursos y capacidades de Wernerfelt (1984, citado por Zamudio, 2022), deben existir acciones estratégicas a nivel interno y externo de la organización, que se alineen a sus objetivos laborales y a la vez, aprovechar al máximo los recursos existentes, tangibles e intangibles, encontrando la manera de generar un crecimiento y desarrollo de los mismos, especialmente en la parte intangible, como las capacidades de los trabajadores.

Al respecto, Fernández V. y Fernández R. (2017), preponderan la comunicación como fuente primordial para el desarrollo organizacional, y proponen que la comunicación externa como la interna son esenciales en la gestión de una organización, puesto que, contribuyen al logro de los objetivos de la institución y al éxito global de esta. La comunicación externa busca establecer relaciones positivas con los públicos externos y proyectar una imagen institucional favorable, mientras que la comunicación interna tiene como objetivo motivar a los empleados y mejorar su productividad. Estas autoras, también destacan el planteamiento de Gary Kreps, cuando en el año 1950, refiere que la comunicación externa debe ser eficiente e implicar un intercambio de información binomial que además de ser ordenada, deberá ser puntual, lo cual influye en el logro de los objetivos institucionales.

Los postulados descritos resaltan que la gestión administrativa completa incluye planificación, control, dirección y organización para alcanzar los objetivos de la institución, siempre considerando el factor humano y lo importante que es la comunicación externa e interna en una institución, y como estas son pieza clave para una comunión en armonía y beneficio mutuo; logrando generar una gestión exitosa en la organización, gracias a su capital humano.

Enfocándonos ahora en la variable satisfacción laboral, se plantean las siguientes teorías: Como bien establece Herzberg (1959, mencionado en la cita de Chiavenato, 2017), expone en la teoría de los dos factores, que la motivación de las personas en el trabajo se basa en dos factores estrechamente

interrelacionados: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Según esta teoría, los factores higiénicos se refieren a las condiciones del entorno laboral que, cuando están ausentes o son insuficientes, pueden causar insatisfacción en los empleados. En otra perspectiva, los factores motivacionales son aquellos que generan satisfacción y un mayor rendimiento en el trabajo, como los logros, el reconocimiento, el estatus, las responsabilidades y el progreso. En resumen, Herzberg sostiene que tanto los aspectos ambientales como los motivacionales son cruciales para comprender y mejorar la motivación de las personas en el trabajo; y si estas condiciones son descuidadas, generan insatisfacción (Chiavenato, 2017).

La teoría de las relaciones humanas, postulada por Elton Mayo (1972, citado por Zamudio, 2022), se enfoca desde un punto de vista humanista, estableciendo que en una organización, la eficiencia puede mejorarse, si se presta interés a la parte psicosocial de las personas que laboran en ella y haciendo especial énfasis en las condiciones laborales y su influencia en los aspectos conductuales de los trabajadores, proponiendo que para lograr motivación laboral, el trabajo en equipo, elogiar y valorar al personal son factores fundamentales.

Bajo esta premisa, Palma (2004), establece en su estudio que el clima organizacional es correspondiente a la percepción que se tiene sobre diversos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. Esta percepción puede ser utilizada como un diagnóstico que ayuda a identificar las acciones de prevención y control que se necesitan para el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos y resultados de una organización. En otras palabras, el clima organizacional proporciona información valiosa para tomar medidas que permitan optimizar el entorno laboral y alcanzar los objetivos de la organización.

Maslow (1943, como se citó en Hernández, 2011), en su teoría sobre la motivación humana, propone una jerarquía en cuanto a las necesidades humanas, el cual esquematiza mediante la conocida pirámide de Maslow, en el que se aprecian 5 niveles de necesidades que el ser humano debe satisfacer para alcanzar el nivel más alto y así, sentirse plenamente realizado. En esta pirámide se observa un orden de prioridad ascendente, que va de la siguiente manera: 1) Necesidades fisiológicas; 2) Necesidades de seguridad y protección; 3) Necesidades sociales; 4) Necesidades de ego; y 5) Autorrealización.

En similitud al modelo de la pirámide de Maslow, Palma (2004) en el efectuado de su investigación sobre el Clima Laboral, identifica cinco factores relevantes: a) Auto realización: Se refiere a la valoración del trabajador respecto a las propuestas que el entorno laboral brinda para su desarrollo personal y profesional en relación con las tareas que realiza. b) Involucramiento laboral: Se relaciona con la identificación del trabajador con el perfil organizacional y su compromiso para cumplir y desarrollar la organización. c) Supervisión: Se refiere a la percepción de la funcionalidad y significancia de los superiores en la supervisión de las tareas diarias. Incluye aspectos como el apoyo que brinda el supervisor para superar obstáculos y si la evaluación del trabajo ayuda a mejorar. d) Comunicación: Se refiere a la valoración del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información tanto interna como externa. e) Condiciones laborales: Se refiere a la valoración que la institución proporciona como materiales, recursos económicos y/o psicosociales para llevar a cabo las tareas asignadas. Estos cinco factores son importantes para comprender y evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que abordan aspectos relacionados con el desarrollo personal, el compromiso con la organización, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

Por su parte, la teoría X & Y de Douglas McGregor (1960, citado por Díaz et al., 2018), se disgrega en dos supuestos: la teoría X indica que al ser humano le desagrade el trabajo y prefiere no tomar ninguna decisión y estar bajo dirección de otra persona; mientras que la teoría Y, por el contrario, afirma que el ser humano realiza un buen desempeño laboral y no necesita del control, ni supervisión alguna para ejecutar su trabajo con compromiso, satisfacción, responsabilidad y cuentan con la capacidad de toma de decisiones y resolución de problemas.

A manera de resumen, respecto a las teorías referidas a la segunda variable, y de acuerdo con Baron y Kreps (1999, citados por Revuelto, 2018), señalan que la concepción clásica consideraba que la motivación humana se basaba principalmente en aspectos económicos. Sin embargo, en la actualidad se reconoce una amplia gama de factores motivadores en la relación laboral, como adecuadas condiciones laborales, horarios y oportunidades de desarrollo personal en la organización. Asimismo, se destaca que las necesidades, preferencias y

satisfacción de los empleados se influyen por diversos factores que pueden o no pueden ser controlados por los superiores.

Dando por finalizado al postulado de teorías y menciones en relación a ambas variables en la presente investigación, ahora se procede a describir los enfoques conceptuales referentes a ambas variables de estudio:

Como indica el autor Chiavenato (2016, citado por Martillo, 2021), la gestión administrativa es el conjunto de acciones más eficientes y económicas que se realizan de acuerdo a los resultados que se pretenden lograr con los medios disponibles, es decir, utilizar los recursos de manera óptima. En otras palabras, es lograr que los procesos administrativos estén correctamente regulados y se ejecuten acciones como: la capacitación al personal, incluir a todas las personas sin ningún tipo de discriminación, la transparencia con la que sus acciones administrativas son difundidas, incentivar la participación de la ciudadanía con el objetivo de realizar un trabajo óptimo y por ende, obtener buenos resultados.

En ese sentido, podemos decir que la gestión administrativa se considera un proceso dinámico, ordenado, coherente y participativo, con acciones integrales que buscan alcanzar los objetivos de una institución, a través del debido cumplimiento del proceso administrativo y las funciones de gestión que se necesitan para el beneficio de la población. Esto implica la toma de decisiones adecuadas dentro de las organizaciones para asegurar su funcionamiento eficiente y eficaz.

Asimismo, el Estado Peruano tiene 11 sistemas administrativos (Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, 2007), que para esta investigación, se tomaron como base a los de mayor incidencia, relación y aplicación en la entidad en estudio, y así, establecer las dimensiones de la primera variable, que serán: Gestión de Recursos Humanos, Gestión Logística y Gestión Operativa.

Por su parte, Mendoza (2017) plantea que la gestión administrativa es un factor crucial en la administración de una institución, ponderando el factor administrativo, ya que contribuye al éxito del trabajo, al emplear las cuatro funciones administrativas utilizadas por los directores, o quienes realicen funciones similares dentro de la organización, para determinar y alcanzar las metas institucionales con la participación de los recursos humanos y otros de vital importancia. También, se

destaca que la forma en que los entes jerárquicos ejercen su función al desarrollar habilidades de liderazgo es fundamental para una gestión administrativa exitosa, lo que a su vez conduce a la satisfacción de los trabajadores.

Prosiguiendo con el análisis de la segunda variable Satisfacción laboral, esta hace referencia al grado de plenitud, realización o bienestar que experimenta el trabajador en relación a su actividad y entorno laboral. Se basa en las percepciones y evaluaciones que los trabajadores hacen sobre diversos aspectos de su empleo, como las condiciones laborales, el salario, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, el ambiente de trabajo, el reconocimiento y la relación con los compañeros y superiores (Arbaiza, 2010, como se citó en Machuca, 2020).

Para Robbins (1996, mencionado por Licas et al., 2022), la satisfacción laboral se define como el estado general respecto a la posición laboral de una persona o conducta de los trabajadores, lo que implica que el grado de satisfacción o decepción del trabajo es un conjunto complejo de diferentes componentes discretos de la posición que se ocupa en el centro de labores, que pueden verse diversificados según los requerimientos del trabajador.

Introduce Revuelto (2018), que la satisfacción laboral es creada por la gestión administrativa y la tarea fundamental de los recursos humanos es crear las condiciones adecuadas mediante políticas y prácticas de Inter relacionamiento, para que los individuos se sientan motivados y comprometidos en las actividades propias de su puesto de trabajo; esto implica tratar de comprender y satisfacer las necesidades individuales de cada colaborador en la medida de lo posible.

En resumen, se puede inferir que cuando un trabajador está satisfecho laboralmente, esto se refleja en su desempeño y actitud en el ambiente de trabajo, ya que se siente motivado y a gusto. Sin embargo, también se debe tener en cuenta la tendencia que puede conllevar a la insatisfacción laboral en relación con las condiciones físicas para desempeñar ciertas funciones laborales, la gestión del presupuesto, los salarios, la falta de comunicación y la capacitación insuficiente. Estos factores ocasionan una falta de motivación en los trabajadores y hacen que no realicen sus tareas con entusiasmo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Conforme a la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos de la UCV (Universidad César Vallejo, 2023) se establece que el tipo de investigaciones que se desarrollan en la universidad, solamente se identifican de dos formas: básicas o aplicadas. Asimismo, el CONCYTEC (2020) indica que las investigaciones aplicadas emplean el conocimiento científico, con la proyección de determinar metodologías, protocolos y tecnologías que puedan cubrir necesidades reconocidas y específicas.

Dado que, con la presente investigación se pretende, mediante las recomendaciones, plantear soluciones a un problema comúnmente identificado y que tiene afectación en un sector de la administración pública; por ende, se determinó que la investigación es de tipo aplicada.

En cuanto al enfoque de investigación, se optó por el enfoque cuantitativo, puesto que, en concordancia con Farghaly (2018) y Taherdoost (2022), se trata de un estudio descriptivo y se investiga aquellas características, perfiles y propiedades de las personas, y objetivos del estudio o cualquier cambio que expone el análisis estadístico; a través de la recolección de datos numéricos y la relación de las variables, los cuáles se pudieron medir gracias a la aplicación de dos cuestionarios.

3.1.2. Diseño de investigación

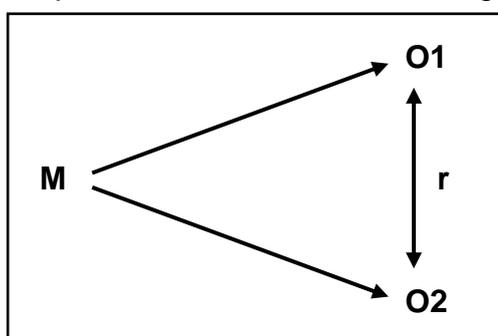
Dependiendo de lo que se pretende investigar, el ámbito de estudio, tiempo y tratamiento de las variables, se necesita tener claro el esquema, plan y estrategias que produzcan como resultado, información precisa, necesaria y orientada a garantizar el cumplimiento del objetivo planteado. En torno a ello existen dos diseños de investigación: experimental y no experimental, estos dependen principalmente de la manipulación, alteración o modificación que pueda o no pueda hacerse a alguna de las variables (Chaturvedi et al., 2020; Leatherdale, 2019).

En ese sentido, esta investigación tiene un diseño no experimental – transversal – correlacional; detallando que, es no experimental porque no han sido alteradas las variables de estudio, transversal porque las variables se han medido en una sola oportunidad o momento específico; y correlacional porque se determinó la relación entre las mismas.

Asimismo, en esta investigación se optó, específicamente, por un diseño correlacional simple, el cual está representado mediante el esquema mostrado en la Figura 1.

Figura 1

Esquema del diseño de la investigación



Dónde:

M = Inspectores de transporte de la Unidad Desconcentrada Ancash.

O1 = Gestión Administrativa.

O2 = Satisfacción Laboral.

r = Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Como indica el autor Chiavenato (2017, citado por Martillo, 2021), es el conjunto de acciones más eficientes y económicas que se realizan de acuerdo a los resultados que se pretenden lograr con los medios disponibles, es decir, utilizar los recursos de manera óptima. En otras palabras, es lograr que los procesos administrativos estén correctamente regulados y se ejecuten acciones como: la capacitación al personal, incluir a todas las personas

sin ningún tipo de discriminación, la transparencia con la que sus acciones administrativas son difundidas, incentivar la participación de la ciudadanía con el objetivo de realizar un trabajo óptimo y por ende, obtener buenos resultados.

- **Definición operacional:** Esta variable se ha operacionalizado a través de 3 dimensiones: Gestión de recursos humanos, Gestión operativa y Gestión logística; para su medición se utilizó un cuestionario de 20 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores planteados.
- **Indicadores:** De acuerdo a las dimensiones establecidas, se tiene los siguientes indicadores para cada una de ellas:
 - Gestión de recursos humanos: Dirección; Organización; y Control.
 - Gestión operativa: Planeación; Coordinación; y Ejecución.
 - Gestión logística: Accesibilidad; Disponibilidad; y Calidad.
- **Escala de medición:** Los indicadores se han medido bajo una escala ordinal con parámetros que siguen la estructura que presenta el modelo de Likert, logrando medir la apreciación valorativa, desde la perspectiva de cada inspector encuestado, respecto a los ítems que conforman el cuestionario; tal y como se puede apreciar en los Anexos 1 y 3.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción Laboral

- **Definición conceptual:** Hace referencia al grado de plenitud, realización o bienestar que experimenta el trabajador en relación a su actividad y entorno laboral. Se basa en las percepciones y evaluaciones que los trabajadores hacen sobre diversos aspectos de su empleo, como las condiciones laborales, el salario, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, el ambiente de trabajo, el reconocimiento y la relación con los compañeros y superiores (Arbaiza, 2010, como se citó en Machuca, 2020).
- **Definición operacional:** Esta variable se ha operacionalizado a través de 3 dimensiones: Realización personal, Desempeño laboral y

Beneficios sociolaborales; para su medición se utilizó un cuestionario de 20 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores planteados.

- **Indicadores:** De acuerdo a las dimensiones establecidas, se tiene los siguientes indicadores para cada una de ellas:
 - Realización personal: Satisfacción; Motivación; Reconocimiento; y Desarrollo profesional y personal.
 - Desempeño laboral: Inclusión; Apoyo y Respaldo; Comunicación; y Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Beneficios sociolaborales: Régimen laboral; Retribución económica; y Beneficios contractuales.
- **Escala de medición:** Los indicadores se han medido bajo una escala ordinal con parámetros que siguen la estructura que presenta el modelo de Likert, logrando medir la apreciación valorativa, desde la perspectiva de cada inspector encuestado, respecto a los ítems que conforman el cuestionario; tal y como se puede apreciar en los Anexos 1 y 3.

3.2.3. Operacionalización de variables

Existe una gran diversidad de estudios (Bauce et al., 2018; Cox et al., 2020; Espinoza, 2019) que describen la forma o procedimiento que se realiza para conseguir una adecuada cuantificación de lo que se pretende estudiar; pero todo este proceso de transformación, es iniciado cuando una variable es definida, y bajo esa concepción, es disgregada en dimensiones, indicadores e ítems, siguiendo ese orden específico; logrando de esta manera, una conversión de lo teórico a lo empírico y poder darle una valoración a la variable al emplear una escala conveniente. En ese sentido, en el Anexo 1 de este trabajo se puede observar la operacionalización de las variables mencionadas anteriormente.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

En este aspecto, se tomó en cuenta a la totalidad de inspectores de transporte de la Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional ubicada en la región Ancash, sumando un total de 20 inspectores, los mismos que

realizan sus funciones en dos subsectores geográficos: Sede Huaraz y Sede Chimbote.

- **Criterios de inclusión:** Se han considerado a todos los inspectores de transporte de la Unidad Desconcentrada de Ancash debidamente acreditados para ejercer la función de fiscalización de campo en el ámbito de sus competencias.
- **Criterios de exclusión:** No se han considerado a aquellos servidores y/o funcionarios que no ejerzan la función de fiscalización de campo en materia de transporte en la Unidad Desconcentrada de Ancash.

3.3.2. Muestra

Debido a la conveniencia y en cumplimiento de los criterios incluyentes y excluyentes, se pudo recoger la información del 100% de la población; ya que, su totalidad estuvo limitada a 20 inspectores de transporte.

3.3.3. Muestreo

La técnica empleada que permitió determinar la muestra, no fue calculada probabilísticamente, es decir fue, establecida en conveniencia de la investigación, puesto que, se trabajó con toda la población, dejando en descarte, el cálculo muestral. Asimismo, Avery y Rotondi (2020) concuerdan con Raifman et al. (2020) al referir que, esta técnica se aplica para todos los sujetos que componen una población en la que existe una cierta relación al análisis profundo de la investigación, aplicado a un ámbito específico de estudio.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los inspectores de transporte de la Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional ubicada en la región de Ancash.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Entre las técnicas primarias, dirigidas al abordaje de una problemática y grupos específicos, en aras de una investigación más incisiva, se usan para

el recaudo de datos, una diversidad de ellas (Olawale et al., 2023), de las cuales, en este trabajo se utilizó, específicamente, la Encuesta.

3.4.2. Instrumento

Dado que, como técnica se optó por la encuesta, en consecuencia, se aplicó el instrumento de medición respectivo, siendo específicamente el cuestionario (Cisneros et al., 2022; Kirongo & Odoyo, 2020). En ese sentido, en esta investigación se emplearon dos cuestionarios de 20 ítems cada uno. Asimismo, se usó una escala de medición ordinal para los ítems que enmarcan las variables e indicadores de la matriz de consistencia con parámetros que se pueden visualizar en el Anexo 3, dónde se muestra los Instrumentos de recolección de datos.

3.4.3. Validez

Sostienen Ahmed & Ishtiaq (2021) y Ricci et al. (2019), que los cuestionarios, necesariamente, necesitan ser validados antes de aplicarse a la muestra de estudio; por lo que, en este caso, se evaluaron los mismos, a través del juicio de 3 profesionales expertos, emitido en referencia al contenido de estudio; quienes, además, contaron con el debido grado académico requerido para la materia en cuestión. En el Anexo 4 se puede apreciar los resultados de dicha evaluación.

3.4.4. Confiabilidad

Hernández y Pascual (2018) coinciden con Mellinger & Hanson (2020), en destacar la necesidad e importancia de evaluar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios que se utilizaron en una investigación; por ello, en el Anexo 6, se determinó este parámetro con el apoyo de la fiabilidad estadística que se obtiene al aplicar la prueba de Alfa de Cronbach y con el valor de su coeficiente " α ", el cual nos permitió afirmar que los instrumentos empleados para medir las variables Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral, tienen un muy alto nivel de confiabilidad; debido a que los valores obtenidos, en base a los datos recolectados en la aplicación de cada uno de ellos, fueron de $\alpha=0.968$ y $\alpha=0.958$, respectivamente. Con estos resultados, se respaldan y aseguran la obtención de información pertinente y relevante para la investigación.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación, se realizó un proceso de recopilación de información en tres niveles de investigación: primario, secundario y terciario. Esto implicó, en primera instancia, la búsqueda y revisión de diversas fuentes de información, como teorías y estudios que respaldan las variables de estudio, información que describe la problemática investigada y otras fuentes de exposición relevantes.

Luego, a los sujetos que conforman la muestra del estudio, se aplicaron los dos cuestionarios elaborados como instrumentos para recoger su apreciación a las preguntas establecidas para medir y cuantificar a las variables, con la debida validación y adecuación para la investigación.

Después de obtener los datos necesarios a través de la aplicación de los instrumentos, se procedió a procesar la información obtenida. Esto implicó el análisis y organización de los datos recolectados.

3.6. Método de análisis de datos

La elección de pruebas paramétricas, como la prueba del coeficiente de correlación de Pearson es apropiada, es por ello que en el estudio se trabajó con el uso de este parámetro estadístico en función al uso de datos o variables de nivel ordinal, como en el caso de las respuestas clasificadas según la escala de Likert. Estas pruebas permitieron evaluar la relación entre las variables cuyos datos suponen una distribución específica.

Se hizo uso de una hoja de cálculo Excel para acumular y organizar los datos que se emplearon en el análisis descriptivo; posteriormente, los datos fueron procesados estadísticamente utilizando el software SPSSv.26, para el análisis inferencial de los mismos.

Al emplear correlación de Pearson, expresada por su coeficiente, y con apoyo del software SPSSv.26, se buscó determinar la existencia significativa de una relación de asociación entre las variables ordinales y medir su fuerza y dirección. Este enfoque permitió obtener información valiosa sobre las asociaciones entre las variables estudiadas, al tratarse de una distribución específica de los datos.

3.7. Aspectos éticos

La responsabilidad del investigador en este estudio es fundamental para garantizar la autenticidad y validez de la investigación. En razón de ello, en este estudio se respetaron los principios éticos y las normas establecidas para la investigación científica, de acuerdo a lo indicado por la universidad y los asesores de investigación (Universidad César Vallejo, 2023). En ese sentido, se dio el crédito correspondiente a los autores y sus trabajos que se tomaron como referencia en esta investigación, citándolos bajo la estructura descrita en la versión séptima del manual del sistema de normas APA (2020); tal y como lo recomienda Sánchez (2019).

Además, se resalta una participación voluntaria y anónima de los inspectores encuestados en este estudio; es decir, no fueron obligados a participar y tuvieron la libertad de expresar su opinión, sin temor a verse comprometidos a nombre y apellido. Esto es un aspecto importante que aseguró la confidencialidad, privacidad y sinceridad de los participantes, así como para mantener la integridad y veracidad de la investigación. Asimismo, el investigador también se comprometió a trabajar con los datos obtenidos de manera veraz y confiable, en salvaguarda de la información y siguiendo una metodología apropiada, para procesar y analizar los datos recolectados con cada uno de los inspectores.

IV. RESULTADOS

Luego de haberse aplicado los cuestionarios a los inspectores de transporte de la institución en materia de estudio, se pudieron recopilar las respuestas de cada uno de ellos y se consolidaron estos resultados en una matriz de datos, como se puede apreciar en el Anexo 5. Posteriormente, se organizaron estos datos con ayuda del software Microsoft Excel para transferirlos al software SPSSv26 y de esa manera, procesarlos y obtener los resultados descriptivos e inferenciales de esta investigación, pudiendo realizar el análisis e interpretación de los mismos en este apartado y así, dar respuesta a los objetivos planteados.

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Variable 1: Gestión Administrativa

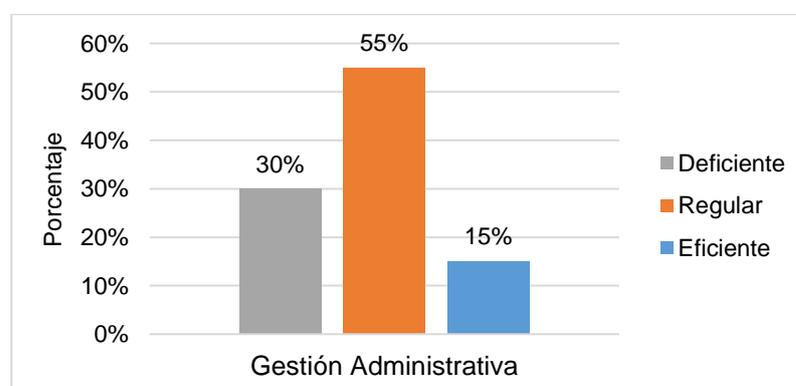
Tabla 1

Niveles de Gestión Administrativa acorde a la frecuencia de los resultados

Gestión Administrativa		
Nivel	f	%
Deficiente	6	30%
Regular	11	55%
Eficiente	3	15%
Total	20	100%

Figura 2

Niveles porcentuales de la Gestión Administrativa



Interpretación: Los resultados que se pueden visualizar en la Tabla 1 y la Figura 2, de acuerdo a la estructura de respuestas de la encuesta levantada, indicaron que existe una apreciación entre promedio y baja del nivel respecto a la Gestión Administrativa, vista por el personal operativo de la institución, cuya percepción es de un 30% como deficiente, un 55% como regular y un 15% como eficiente. Por lo que, bajo esta perspectiva, se puede evidenciar que, en la institución, predomina un nivel entre regular y deficiente de Gestión Administrativa; sin embargo, en contrapartida, únicamente un 15% de inspectores considera que es eficiente.

4.1.2. Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa

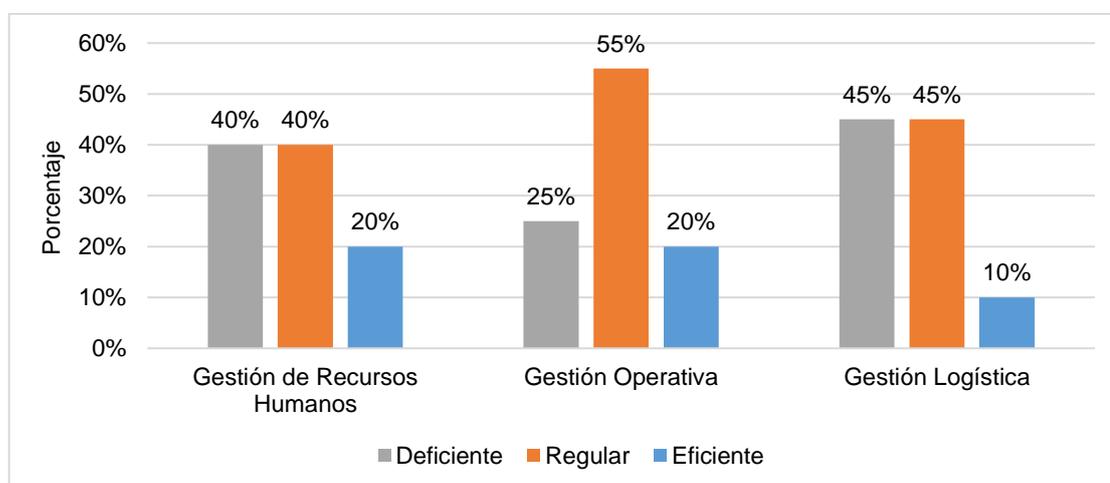
Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa acorde a la frecuencia de los resultados

Nivel	Gestión de Recursos Humanos		Gestión Operativa		Gestión Logística	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	8	40%	5	25%	9	45%
Regular	8	40%	11	55%	9	45%
Eficiente	4	20%	4	20%	2	10%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Figura 3

Niveles porcentuales de las dimensiones de la Gestión Administrativa



Interpretación: En la Tabla 2 y Figura 3 se pueden apreciar los resultados referentes a la percepción que tienen los inspectores de transporte respecto a cada una de las 3 dimensiones que comprenden la variable Gestión Administrativa, identificándose respectivamente que, en cuanto a la Gestión de Recursos Humanos, un 40% la percibe como deficiente, un 40% como regular y un 20% como eficiente; en cuanto a la Gestión Operativa, un 25% la percibe como deficiente, un 55% como regular y un 20% como eficiente; y en cuanto a la Gestión Logística, un 45% la percibe como deficiente, un 45% como regular y un 10% como eficiente. Por lo que, bajo la perspectiva del personal encuestado, se puede evidenciar entre una regular y deficiente gestión en materia de Recursos Humanos y Logística; por el contrario, se evidencia una regular Gestión Operativa en la institución.

4.1.3. Variable 2: Satisfacción Laboral

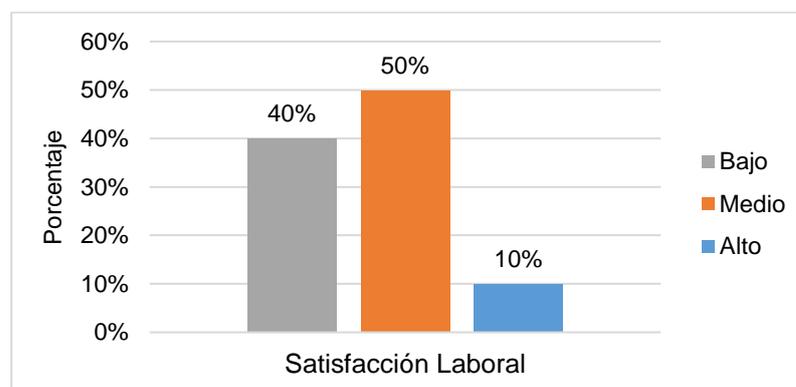
Tabla 3

Niveles de Satisfacción Laboral acorde a la frecuencia de los resultados

Satisfacción Laboral		
Nivel	f	%
Bajo	8	40%
Medio	10	50%
Alto	2	10%
Total	20	100%

Figura 4

Niveles porcentuales de la Satisfacción Laboral



Interpretación: Los resultados que se pueden visualizar en la Tabla 3 y la Figura 4, de acuerdo a la estructura de respuestas de la encuesta levantada, indicaron que existe una apreciación entre promedio y baja del nivel respecto a la Satisfacción Laboral, percibida por el personal operativo de la institución, cuya representación es de un 40% como baja, un 50% como media y un 10% como alto. Por lo que, bajo esta perspectiva, se puede evidenciar que, en la institución, predomina un nivel entre regular y bajo de Satisfacción Laboral de los inspectores de transporte; sin embargo, en contrapartida, únicamente un 10% de ellos considera que es alto.

4.1.4. Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

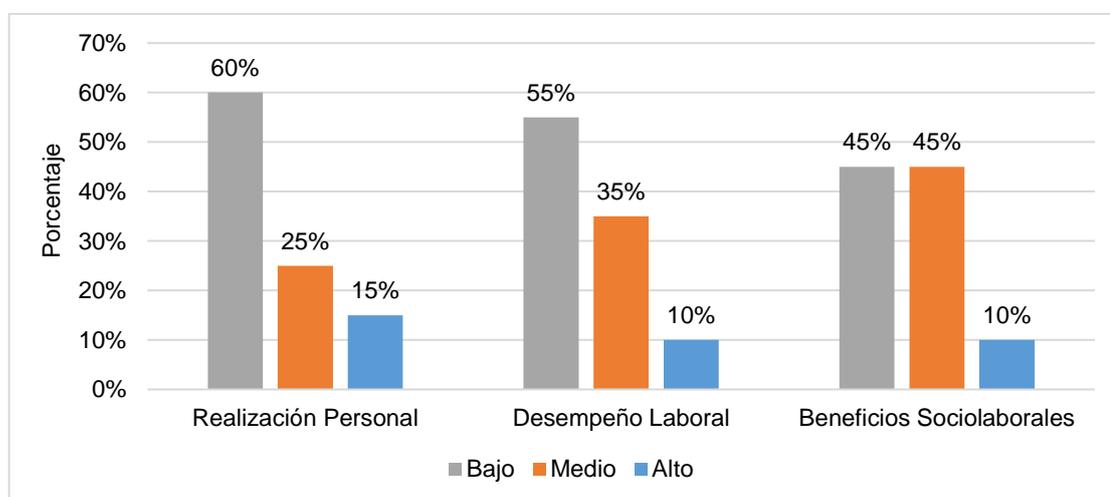
Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la Satisfacción Laboral acorde a la frecuencia de los resultados

Nivel	Realización Personal		Desempeño Laboral		Beneficios Sociolaborales	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	12	60%	11	55%	9	45%
Medio	5	25%	7	35%	9	45%
Alto	3	15%	2	10%	2	10%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Figura 5

Niveles porcentuales de las dimensiones de la Satisfacción Laboral



Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 5 se pueden apreciar los resultados referentes a la percepción que tienen los inspectores de transporte respecto a cada una de las 3 dimensiones que comprenden la variable Satisfacción Laboral, identificándose respectivamente que, en cuanto a la Realización Personal, un 60% la percibe como baja, un 25% como media y un 15% como alta; en cuanto al Desempeño Laboral, un 55% lo percibe como bajo, un 35% como medio y un 10% como alto; y en cuanto a los Beneficios Sociolaborales, un 45% lo percibe como bajo, un 45% como medio y un 10% como alto. Por lo que, desde la perspectiva del personal encuestado, se puede evidenciar un predominante bajo nivel de satisfacción en relación a las 2 primeras dimensiones; y para la tercera dimensión, se evidencia un bajo y medio nivel.

4.2. Prueba de Normalidad

Antes de empezar con el análisis estadístico inferencial que nos permitió dar respuesta a los objetivos de esta investigación, en el software SPSSv.26 se debe verificar la distribución de los datos recopilados al aplicar la encuesta en la muestra respectiva; es por ello que, fue necesario realizar la prueba de normalidad con el fin de confirmar el tipo de correlación que se debe emplear al contrastar las hipótesis planteadas. En ese sentido, se procedió a realizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual se muestra en la Tabla 5 y es aplicable cuando se trabaja con una cantidad pequeña en la muestra (menor a 50), siendo idónea para nuestra población total de 20 inspectores.

Tabla 5

Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			
Variables	Estadístico	gl	Sig. (p)
Gestión Administrativa	0.962	20	0.581
Satisfacción Laboral	0.932	20	0.169

Interpretación: De la Tabla 5, se pudo confirmar que el valor del nivel de significancia, expresado por Sig. (p), para ambas variables, son mayores a 0.05, siendo $p=0.581$ para la Gestión Administrativa y $p=0.169$ para la Satisfacción Laboral; significando que los datos que se recopilaron en la

encuesta aplicada a los inspectores, reflejan una distribución normal, como se pueden apreciar en las Figuras 6 y 7, respectivamente. Por tal razón, se debe utilizar una prueba paramétrica en la contrastación de las hipótesis, empleándose específicamente la Correlación de Pearson.

Figura 6

Distribución normal de los resultados de la variable Gestión Administrativa

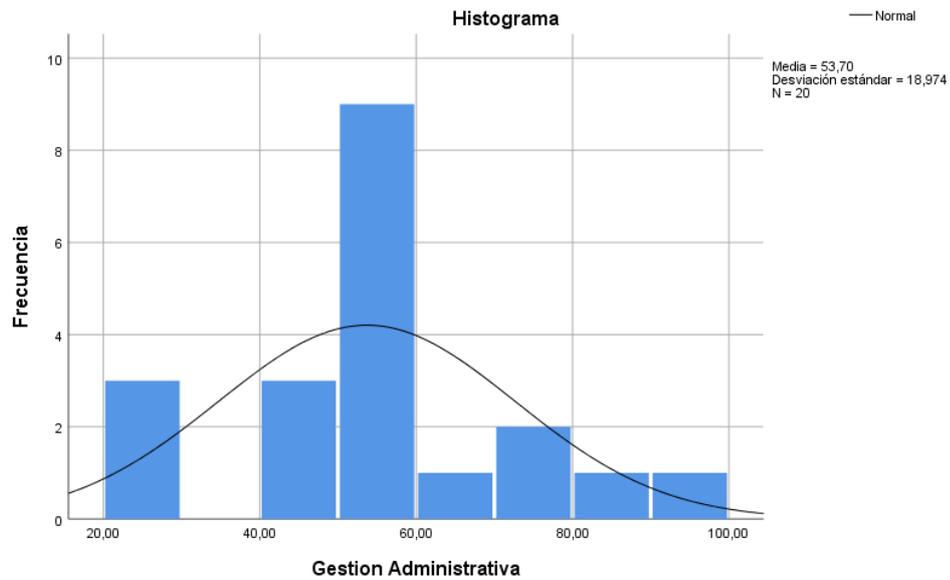
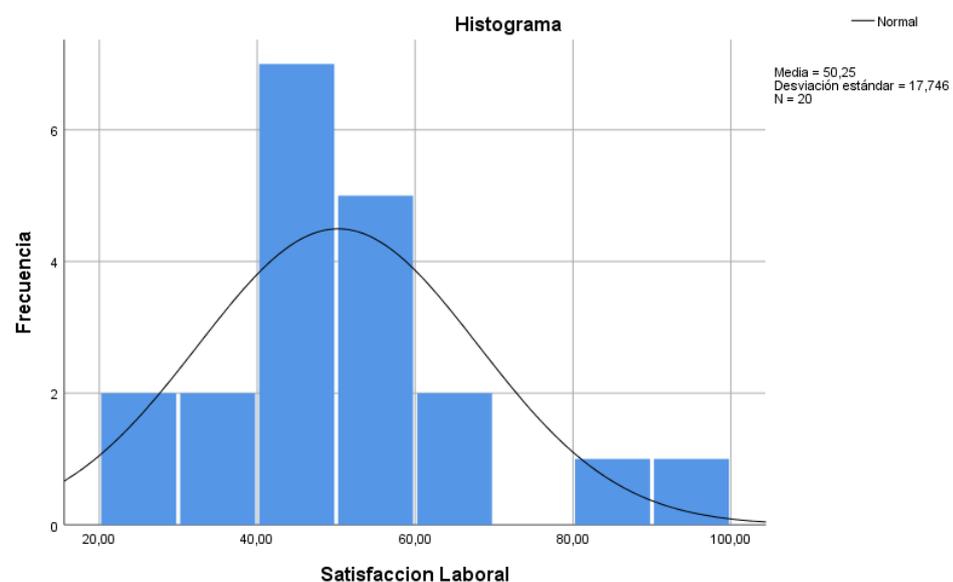


Figura 7

Distribución normal de los resultados de la variable Satisfacción Laboral



4.3. Resultados inferenciales

Habiéndose establecido que la correlación de Pearson es la prueba estadística necesaria para dar respuesta a los objetivos de este estudio, se procedió a efectuar el análisis correspondiente con ayuda del software SPSSv.26. Además, se hizo una exploración y contraste de diferente literatura científica (Akoglu, 2018; Najmi et al., 2021; Rusakov, 2023), que permitieron esclarecer la interpretación de los índices estadísticos resultantes; y así, determinar la existencia o no de las correlaciones entre variables y/o dimensiones que se plantearon en las Hipótesis respectivas, mediante el valor que se obtiene para el nivel de significancia, expresado como Sig. (bilateral) o también como “p”, con el cual se define la aceptación o rechazo de las hipótesis; asimismo, y por su parte, el valor que se obtiene para el coeficiente “r” que expresa la Correlación de Pearson, permite medir la fuerza, intensidad y dirección con la que se correlacionan las variables y/o dimensiones estudiadas.

4.3.1. Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el nivel de Satisfacción Laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el nivel de Satisfacción Laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

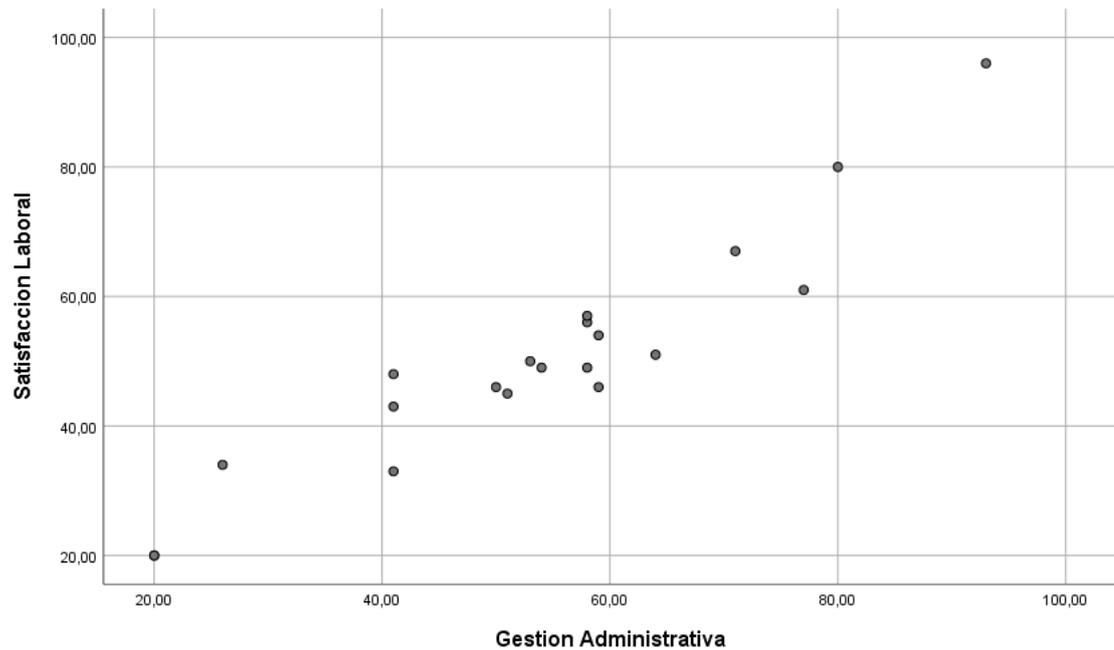
Tabla 6

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral

Prueba paramétrica de Pearson		Satisfacción Laboral
Gestión Administrativa	Coeficiente r	0.943
	p	0.000
	N	20

Figura 8

Diagrama de dispersión de la Correlación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral



Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 6, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis general; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05 , se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H_0 y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H_1 . Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H_1 es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.943$, el cual se traduce en que la correlación existente entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral es positiva, muy alta y directamente proporcional, tal como se puede visualizar en la Figura 8. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza una Gestión Administrativa eficiente, se puede incrementar de manera significativa su nivel de Satisfacción Laboral, y en consecuencia, mayor rendimiento y mejores resultados.

4.3.2. Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Tabla 7

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos

Prueba paramétrica de Pearson		Gestión de Recursos Humanos
Gestión Administrativa	Coeficiente r	0.962
	p	0.000
	N	20

Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 7, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis específica 1; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H₀ y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H₁. Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H₁ es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.962$, el cual se traduce en que la correlación existente entre la variable Gestión Administrativa y la primera dimensión Gestión de Recursos Humanos es positiva, muy alta y directamente proporcional. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza una gestión administrativa eficiente, también se replica dicha percepción en esta primera dimensión, apreciándose, de forma similar, una eficiente Gestión de Recursos Humanos.

4.3.3. Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Tabla 8

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa

Prueba paramétrica de Pearson		Gestión Operativa
Gestión Administrativa	Coefficiente r	0.921
	p	0.000
	N	20

Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 8, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis específica 2; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H₀ y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H₁. Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H₁ es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.921$, el cual se traduce en que la correlación existente entre la variable Gestión Administrativa y la segunda dimensión Gestión Operativa es positiva, muy alta y directamente proporcional. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza una Gestión Administrativa eficiente, también se replica dicha percepción en esta segunda dimensión, apreciándose, de forma similar, una eficiente Gestión Operativa.

4.3.4. Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Tabla 9

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística

Prueba paramétrica de Pearson		Gestión Logística
Gestión Administrativa	Coefficiente r	0.963
	p	0.000
	N	20

Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 9, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis específica 3; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H₀ y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H₁. Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H₁ es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.963$, el cual se traduce en que la correlación existente entre la variable Gestión Administrativa y la tercera dimensión Gestión Logística es positiva, muy alta y directamente proporcional. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza una Gestión Administrativa eficiente, también se replica dicha percepción en esta tercera dimensión, apreciándose, de forma similar, una eficiente Gestión Logística.

4.3.5. Hipótesis Específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Tabla 10

Correlación entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal

Prueba paramétrica de Pearson		Realización Personal
Satisfacción Laboral	Coeficiente r	0.944
	p	0.000
	N	20

Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 10, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis específica 4; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H₀ y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H₁. Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H₁ es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.944$, el cual se traduce en que la correlación existente entre la variable Satisfacción Laboral y la cuarta dimensión Realización Personal es positiva, muy alta y directamente proporcional. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza acciones orientadas a elevar su Satisfacción Laboral hasta un alto nivel, también se replica dicha percepción en esta cuarta dimensión, apreciándose, de forma similar, un alto incremento en el nivel de Realización Personal de cada uno de ellos.

4.3.6. Hipótesis Específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Tabla 11

Correlación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral

Prueba paramétrica de Pearson		Desempeño Laboral
Satisfacción Laboral	Coeficiente r	0.965
	p	0.000
	N	20

Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 11, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis específica 5; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H₀ y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H₁. Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H₁ es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.965$, el cual se traduce en que la correlación existente entre la variable Satisfacción Laboral y la quinta dimensión Desempeño Laboral es positiva, muy alta y directamente proporcional. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza acciones orientadas a elevar su Satisfacción Laboral hasta un alto nivel, también se replica dicha percepción en esta quinta dimensión, apreciándose, de forma similar, un alto incremento en el nivel de Desempeño Laboral de cada uno de ellos.

4.3.7. Hipótesis Específica 6

H₀: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Tabla 12

Correlación entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales

Prueba paramétrica de Pearson		Beneficios Sociolaborales
Satisfacción Laboral	Coeficiente r	0.820
	p	0.000
	N	20

Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 12, los resultados que se obtienen producto de haber aplicado la prueba paramétrica de Pearson para la correlación planteada en la hipótesis específica 6; hallando, en primera instancia, un nivel de significancia expresado por $p=0.000$, que al resultar siendo inferior que 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula H₀ y a su vez, se confirmó y se aceptó la existencia de la correlación indicada en la Hipótesis Alternativa H₁. Asimismo, en segunda instancia, se puede afirmar que dicha correlación especificada en H₁ es fuerte y significativa, ya que, el coeficiente que expresa la Correlación de Pearson fue $r=0.820$, el cual se traduce en que la correlación existente entre la variable Satisfacción Laboral y la sexta dimensión Beneficios Sociolaborales es positiva, alta y directamente proporcional. La correlación descrita quiere decir que, si los inspectores perciben que la institución realiza acciones orientadas a elevar su Satisfacción Laboral hasta un alto nivel, también se replica dicha percepción en esta sexta dimensión, apreciándose, de forma similar, un alto incremento en los Beneficios Sociolaborales de cada uno de ellos.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal que tuvo el presente trabajo fue determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral de los inspectores de transporte de una Unidad Descentralizada de Fiscalización Nacional de Áncash en el presente año 2023, presentándose los resultados, a partir de la data recaudada con los cuestionarios y su análisis descriptivo e inferencial, producto de procesarlos estadísticamente con el soporte del software informático SPSSv.26.

Velásquez (2002) prevalece que la estrategia general de los sistemas en relación a la gestión administrativa, debería estar conectada de forma que el sistema en su totalidad fluya y no actuar de manera independiente, aspecto relevante que se considera importante para poder fortalecer las estrategias para coadyuvar la gestión administrativa, como también permitir un ambiente con desarrollo organizacional, en ese análisis también describe Taylor (citado por Díaz et al., 2018), sobre la satisfacción laboral, asignar actividades o tareas individualizadas a fin de identificar la eficiencia de cada uno de los trabajadores para lograr mejores objetivos; para tal efecto, se constituyó un análisis exhaustivo e interpretación de datos, obtenidos por dos instrumentos específicos que midieron la incidencia de las variables Gestión administrativa y Satisfacción laboral; en este estudio se disgregó cada una de estas variables en tres dimensiones preponderantes para el análisis.

De acuerdo a las características de la data recogida, esta muestra una distribución normal, definida por la aplicación del estadístico de Shapiro-Wilk para muestras de pequeño tamaño, aplicable para nuestra población de 20 inspectores, obteniéndose un valor p bilateral ($p > 0.05$) de Sig. 0581 para la Gestión administrativa y de 0.169 para Satisfacción laboral, lo que confirma que los datos recaudados se distribuyen con normalidad, como puede apreciarse en las Figuras 6 y 7. En tal efecto, se constituyó el estadístico paramétrico mediante el Coeficiente de Pearson para la obtención de las correlaciones planteadas en los objetivos y darles respuesta. Con la Correlación paramétrica de Pearson, se permitió rechazar la H_0 (Nula) y aceptar la H_1 (Alternativa); debido a que se halló, en cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.000$, siendo inferior que 0.05, y de $r = 0.943$, lo que deriva, mediante el análisis, en la aceptación de la Hipótesis Alternativa, cuyo supuesto, prevalece la correlación directa, positiva y muy fuerte, entre estas variables.

Según Díaz (2022), en el análisis de correlación de los resultados evidencia una correlación moderada, con $\rho=0.545$, producto del análisis del estadístico de Spearman, en relación a las variables Gestión administrativa y Satisfacción laboral detalladas en dimensiones distintas, lo que enrumba los resultados a una misma premisa, ya que la correlación de las variables del presente estudio presenta una correlación muy alta ($r=0.943$) incidiendo de manera significativa en las condiciones laborales y denotada en la percepción positiva de los trabajadores, en respuesta al análisis del estudio con un valor superior a la media, existiendo siempre una correlación de las dos variables en cualquiera de los enfoques específicos de estudio. En el mismo análisis, en relación a las características descriptivas del estudio, se observó una percepción media del 55% y 50%, en las dos variables planteadas, y una percepción baja de 30% y 40% en cada una de las variables, teniendo un porcentaje acumulado entre bajo a medio en cada una de las variables, siendo de 85% y 90%, respectivamente; esto puede interpretarse, según el análisis, que hay una baja aceptación del ejercicio de la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en la unidad operativa.

En el estudio determinado por Pumaquispe (2021), se evalúa el nivel de interacción de la variable Gestión administrativa y su nivel de percepción en un ámbito local de análisis, logrando gran aceptabilidad, con un índice superior al del estudio efectuado, más del 64.90% determinó que la gestión administrativa es regular; coincidiendo, en ambos estudios, que no es determinante el tipo de institución, ya que, siendo ambos públicos, demuestran la ineficiencia percibida por sus trabajadores, debido a que, en el análisis sometido a estudio, expresa una respuesta del 30% en deficiente y un 85% acumulado en deficiente-regular.

Sucedo, también, en el análisis de estudio efectuado por Pumaquispe (2021) que la relación existente en el análisis de las dos variables es de carácter significativo, con una correlación, según el estadístico de Spearman de $\rho=0.883$, reconfirmando con este factor, el carácter importante de relación, en torno al desarrollo de estas variables y su evaluación con cualquiera de las dimensiones.

De la Tabla 1, la Gestión administrativa evidencia que de los 20 sujetos evaluados, en el 30% se tiene una baja percepción (deficiente) de sus acciones, es decir 6 sujetos, y únicamente 3 de ellos identifican que se tiene una percepción alta

(eficiente) de incidencia en el desarrollo de la Gestión administrativa, lo que también se refleja en casi la totalidad de las 3 dimensiones desarrolladas en la variable, pero mayoritariamente en las dimensiones analizadas como D1 (Gestión de recursos humanos) y D3 (Gestión logística), en las que se determinó un mayor índice para el nivel deficiente y regular en la gestión (40 y 45%, respectivamente), y se observa que en la D2 (Gestión operativa) este índice es mayor en el nivel regular de gestión (55%), seguido de un nivel deficiente con un 25%, haciendo notar que es la dimensión en la que la institución tiene menores incidencias negativas. Del mismo modo, en el análisis de la Satisfacción laboral, se determinó que este factor, respecto a la percepción de los inspectores, se inclina a un 50% en nivel medio y un 40% en nivel bajo, lo que induce a creer que en un alto porcentaje los sujetos no están satisfechos con el ámbito laboral y condiciones en los que se desempeñan; sin embargo, esta percepción, al ser disgregada en sus 3 dimensiones D1 (Realización personal), D2 (Desempeño laboral) y D3 (Beneficios sociolaborales), se obtiene que, casi en su totalidad, alcanzan un nivel bajo de percepción, con indicadores superiores al 50% para las 2 primeras dimensiones (60 y 55%, respectivamente) y para la tercera dimensión, se tiene un mismo porcentaje con el nivel medio (45%).

Del mismo modo, Andia (2022) en su investigación, expone una correlación fuerte en la incidencia de la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral, con un indicador Spearman de $\rho=0.757$, lo que se asimila con nuestra investigación, con una correlación de Pearson de $r=0.943$, siendo positiva, muy alta y muy fuerte, confirmando una posición muy relevante de este indicador en ambos estudios y válida, una vez más, el enfoque asociado a las dos variables y su estrecha relación en ámbitos de similares características, caso que también se puede observar en los estudios enfocados al entorno privado, que finalmente, convergen y prevalecen el mismo factor de estudio, lo que recae de forma concluyente, en establecer indicadores que permitan expresar cuán ligada está la satisfacción laboral respecto del nivel de estabilidad y tomar acciones en pro de impulsar la apertura social por parte de una eficiente Gestión administrativa.

Respecto a la incrustación de las dos variables relacionadas, de acuerdo a Díaz y Carrasco (2018), también hacen mención como factor preponderante aspectos

relacionados a los factores del clima laboral y los riesgos psicosociales en la felicidad en el trabajo; lo mismo se ve reflejado por Zans (2017) en su investigación, revelando información importante sobre la relación del clima laboral y su desempeño laboral, determinándose que si una institución opta por esforzarse en establecer estrategias y medidas que busquen garantizar el clima organizacional, esto tiene repercusión en el desempeño de los trabajadores de manera positiva, afectando directamente al rendimiento y satisfacción de ellos. Bajo esa perspectiva, también nos podemos valer del estudio efectuado por Coronel et. al (2020), en el que efectúa un análisis más profundo a fin de identificar el nivel de correlación de las variables, hallando un valor de $r=0.408$ lo que indica una correlación moderada y siendo proporcional a que, mientras el clima laboral y la gestión administrativa repunten en una mejora continua, la satisfacción laboral será alta; lo que se reafirma con esta investigación, dado que, el estadístico de Correlación de Pearson resultó arrojando el valor de $r=0.943$, implicando una correlación positiva, muy alta y directamente proporcional, acorde con lo que se obtuvo en la Tabla 6 que reafirma la premisa que correlaciona las variables.

En el lado teórico Velásquez (2002) manifiesta, según lo postulado por Bertalanffy en el año 1950, que los sistemas están conectados de tal forma que el comportamiento influye en el sistema en su totalidad y ningún subgrupo puede actuar independientemente; este planteamiento se reafirma en esta investigación, debido a que, cuantitativamente, alguno o muchos factores que se disgregan de estas variables, siempre inciden de manera positiva y temporaria en el desempeño laboral; en tanto que en la V1 y sus dimensiones demuestran un nivel de correlación positivo y siempre ligados, al no determinar mayor diferencia en este indicador, apreciando que los valores hallados en las 3 primeras correlaciones fueron $r=0.962$, $r=0.921$ y $r=0.963$, siendo siempre positivos y altos en la incidencia de esta variable, concordando con lo mencionado por Velásquez (2002).

En relación a la fortaleza de la organización, Stoner (1996), mencionado por Licas et. al. (2022), hace referencia que una organización sin estructura y sin procedimientos eficientes, debilitan bastante los procesos de recomposición individual de cada uno de los colaboradores; es por ello, la importancia que estos tengan un nivel de satisfacción alto, que también determina una prospectiva de

mayor realce institucional. En relación a ello, en el análisis de este estudio, se distribuyó la V2 en 3 dimensiones directamente ligadas al trabajador, como son: D1 (Realización personal), D2 (Desempeño laboral) y D3 (Beneficios sociolaborales). Del análisis respectivo, se evidencia un nivel alto de correlación en referencia a lo hallado con la prueba paramétrica de Pearson, que, tras ser aplicada, se obtuvo un nivel de correlación positiva, alta y directamente proporcional, sustentada, respectivamente con los valores de $r=0.944$, $r=0.965$ y $r=0.820$; con lo que podría proponerse, según Taylor (citado por Díaz et al., 2018), que no es necesario un aspecto que podría determinarse en su totalidad y que ésta podría someterse a un análisis individual para diagnosticar la problemática específica de cada uno de los colaboradores, a fin de que estas limitantes puedan traducirse en eficiencia y productividad, a corto plazo, en el desarrollo de sus labores.

En la línea anterior, la institución debería ser un entorno en que se potencie las capacidades personales de los trabajadores, que apoyen a su progreso integral y social, es fundamental hacerlos partícipes de la institución laboral, fuese de entorno público o privado, mediante acciones como: un foco de aporte social y formación de sus trabajadores, y promover una cultura comunitaria que se vea respaldada en sus familias y en su diario vivir. Asimismo, es fundamental comprender la importancia de las instituciones en estos entornos, ya que, su fortalecimiento y adhesión a las normas nacionales, pueden impulsar el logro de una sociedad más humanista y equitativa, que permite a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Esto no solo beneficia a los individuos a nivel personal, sino que también enriquece el tejido social y familiar.

Del análisis efectuado estadísticamente, la Gestión Administrativa en sus 3 dimensiones determinadas para el estudio, puede decirse que los índices correlacionales son altos en asociación con cada una de ellas, expresados en valores determinados, respectivamente, como: Gestión de Recursos Humanos con $r=0.962$, Gestión Operativa con $r=0.921$, Gestión Logística $p=0.963$. Esto deja como vestigio, que cualquiera de las dimensiones son un factor de relevante jerarquía en el análisis y que inciden de forma agrupada y de manera directa en los resultados obtenidos en esta variable, pero no podría abarcar la magnitud con la que se percibe la gestión de la misma, desde la perspectiva de los inspectores.

En el mismo horizonte, Palma (2004) determina que las acciones correctivas y preventivas deberán ser aplicadas visualizando un clima organizacional alineado a obtener resultados óptimos. Esto es reforzado por Herzberg (1959), mencionado en la cita de Chiavenato (2017), cuando postula que los factores que motivan a las personas para un trabajo óptimo son los higiénicos y los motivacionales; en esa línea, los resultados obtenidos en el análisis estadístico descriptivo que relacionan lo mencionado por Palma (2004), se podrían ubicar dentro de la variable Satisfacción laboral. En global, efectuando un análisis primario de estos resultados, se obtiene lo siguiente: la percepción en estos factores por parte del grupo de estudio, manifiestan un índice bajo de percepción, como ya se había mencionado, pero los que determinan dentro de sus indicadores aspectos de condición como la motivación, que son las dimensiones 1 y 2 con indicadores de satisfacción, motivación, reconocimiento, desarrollo profesional y personal; e inclusión, respaldo, comunicación y seguridad y salud en el trabajo; respectivamente, para cada una de estas dimensiones, cuentan, mayoritariamente, con índices superiores al 50% de baja percepción, denotando una alta insatisfacción en cuanto a estas dimensiones; lo que sugiere que se podrían realizar acciones que reflejen la propuesta de Herzberg para aumentar la motivación de los inspectores.

En ese enfoque, Palma (2004) siguiendo el modelo de la pirámide de Maslow, propone una estructura en base a 5 aspectos que permiten medir y evaluar al trabajador en relación a su percepción de cuan satisfechos se sienten en sus puestos laborales, siendo como tales, la autorrealización, el involucramiento social, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales; todas ellas engloban un marco de gestión uniforme y sólido para que el trabajador encuentre satisfacción en sus acciones, lo que necesariamente difiere de la concepción básica en la que los trabajadores actúan de acuerdo a su propia percepción y que consideraba que la motivación humana se basaba principalmente en aspectos económicos.

Cabe destacar, del planteamiento del trabajo de investigación y su sintonía con los antecedentes, teorías, y enfoques abordados en el transcurso de su desarrollo; ya que, se pudo entender la asociación de la variable Gestión administrativa y la Satisfacción laboral, las cuales inciden directamente en los trabajadores de esta institución, y tener una visión de las dificultades que se presentan en el cotidiano

desarrollo de las funciones, así como la percepción laboral que tienen los trabajadores para con la entidad; asimismo, en cuanto a los antecedentes que se plantearon, se evidencia una relación significativa de las variables que determina una construcción funcional de las dimensiones y sus variables.

Chiavenato (2007) menciona que es necesario emprender acciones para lograr una meta y que la clave para conseguir resultados de manera eficiente y económica es a través de métodos efectivos. Por su parte, Palma (2004) sostiene que la actitud de los trabajadores es el resultado de su trabajo y compromiso personal, y que en ellos está presente la formación de creencias y estados afectivos. A partir de estas nociones, se puede determinar que la Satisfacción laboral es un factor determinante para que los empleados desempeñen adecuadamente sus funciones, asumiendo que se sienten valorados y atendidos; también se puede concluir que una gestión administrativa competente permite el crecimiento profesional y personal de las personas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Adicionalmente, se puede recalcar que en la actualidad y en el contexto de la modernización de la gestión pública en la línea del aspecto de recursos humanos, se centra en desarrollar las competencias de los servidores públicos.

VI. CONCLUSIONES

1. En respuesta al objetivo general; efectivamente, la Gestión administrativa guarda una significativa relación con el nivel de Satisfacción laboral de los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.943$, confirmaron una correlación positiva, muy alta y directamente proporcional entre las variables, denotando que conforme mejora la Gestión administrativa en la institución, aumenta la Satisfacción laboral de los inspectores de transporte.
2. En respuesta al objetivo específico 1; efectivamente, la Gestión administrativa guarda una significativa relación con la Gestión de recursos humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.962$, confirmaron una correlación positiva, muy alta y directamente proporcional entre ambas, denotando que conforme mejora la Gestión administrativa en la institución, mejora la Gestión de recursos humanos.
3. En respuesta al objetivo específico 2; efectivamente, la Gestión administrativa guarda una significativa relación con la Gestión operativa en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.921$, confirmaron una correlación positiva, muy alta y directamente proporcional entre ambas, denotando que conforme mejora la Gestión administrativa en la institución, mejora la Gestión operativa.
4. En respuesta al objetivo específico 3, efectivamente, la Gestión administrativa guarda una significativa relación con la Gestión logística en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.963$, confirmaron una correlación positiva, muy alta y directamente

proporcional entre ambas, denotando que conforme mejora la Gestión administrativa en la institución, mejora la Gestión logística.

5. En respuesta al objetivo específico 4; efectivamente, la Satisfacción laboral guarda una significativa relación con la Realización personal en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.944$, confirmaron una correlación positiva, muy alta y directamente proporcional entre ambas, denotando que conforme aumenta la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte, aumenta su Realización personal.
6. En respuesta al objetivo específico 5; efectivamente, la Satisfacción laboral guarda una significativa relación con el Desempeño laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.965$, confirmaron una correlación positiva, muy alta y directamente proporcional entre ambas, denotando que conforme aumenta la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte, aumenta su Desempeño laboral.
7. En respuesta al objetivo específico 6; efectivamente, la Satisfacción laboral guarda una significativa relación con los Beneficios sociolaborales en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional; puesto que, producto del análisis inferencial mediante la prueba paramétrica de Pearson, los valores $p=0.000<0.05$ y $r=0.820$, confirmaron una correlación positiva, alta y directamente proporcional entre ambas, denotando que conforme aumentan los Beneficios sociolaborales en los inspectores de transporte, aumenta su Satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para incrementar la eficiencia en la Gestión administrativa de la Unidad Desconcentrada, se recomienda a la jefatura incorporar planes y acciones estratégicas que estén orientados a aumentar el nivel de satisfacción laboral de sus inspectores de transporte; con lo que, se puede obtener una mayor productividad y rendimiento laboral, y por ende, mejores resultados en los reportes de cumplimiento de las metas institucionales.
2. Dentro de la Gestión administrativa de la Entidad, se recomienda que se designe en cada Unidad Desconcentrada personal encargado para los 3 aspectos de gestión conformado por: la parte de recursos humanos, la parte operativa y la parte logística; de tal forma que, exista una mejor coordinación, organización, comunicación y control en todas las áreas relacionadas a las actividades de fiscalización de campo que realizan los inspectores de transporte. Dicho personal puede implementar mecanismos o acciones que disminuyan los procedimientos burocráticos y engorrosos en las solicitudes y requerimientos de los inspectores; puesto que, de esta manera, las respuestas y soluciones se darían con mayor celeridad y no se tendría que esperar el tiempo que le demanda a la oficina central emitir un pronunciamiento respecto a los problemas y necesidades de cada Unidad Desconcentrada y su personal operativo.
3. La Institución podría aumentar el nivel de Satisfacción laboral de sus inspectores, si se realizan acciones que se enfoquen en aspectos relacionados a Realización personal, Desempeño laboral y Beneficios sociolaborales de su personal; como: implementar un sistema de recompensas, realizar evaluaciones de desempeño, capacitaciones para su desarrollo personal y profesional, generar un clima y entorno laboral adecuado, fomentar la comunicación y participación con todas las áreas, promover el trabajo en equipo, motivar al personal con algún programa de incentivos y hasta mejorar las condiciones contractuales mediante la profesionalización de la carrera pública. En consecuencia, los inspectores al sentirse motivados, reconocidos y satisfechos plenamente, pueden

realizar sus actividades laborales eficientemente, con vocación de servicio e identificados con la entidad y sus objetivos institucionales.

4. Se recomienda a futuros investigadores, realizar estudios con otras variables y/o factores que puedan relacionarse o asociarse directamente con la satisfacción laboral del personal de campo, de forma tal, que se puedan tener diferentes parámetros de correlación, y así poder realizar un estudio comparativo para determinar qué factor repercute en mayor medida con la satisfacción laboral y se pueda reforzar principalmente ese aspecto, mediante acciones y/o estrategias con el fin de mejorar la eficiencia de los trabajadores al interior de una entidad pública.
5. Se recomienda realizar investigaciones en las que se incursione con diseños experimentales y longitudinales, alterando o modificando las variables y dimensiones que tengan influencia en la satisfacción laboral de los inspectores, de forma tal, que mediante la realización de estos estudios prácticos, se pueda comprobar, demostrar y reafirmar, con base experimental, la existencia de una significativa e influyente relación de afectación positiva entre las variables; confirmando que, conforme se aumente la eficiencia de la Gestión Administrativa, se genera un efecto positivo en el nivel de Satisfacción Laboral del personal operativo que forma parte de una institución pública.

REFERENCIAS

- Ahmed, I., & Ishtiaq, S. (2021). Reliability and validity: Importance in Medical Research. *J Pak Med Assoc*, 71(10), 2401-2406. https://www.researchgate.net/profile/Ishtiaq-Ahmed-15/publication/355145425_Reliability_and_validity_Importance_in_Medical_Research/links/61600df90bf51d48175251ee/Reliability-and-validity-Importance-in-Medical-Research.pdf
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Andia Peceros, L. Y. (2022). *Gestión administrativa y su Incidencia en la satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101170>
- Avery, L., & Rotondi, M. (2020). More comprehensive reporting of methods in studies using respondent driven sampling is required: a systematic review of the uptake of the STROBE-RDS guidelines. *Journal of Clinical Epidemiology*, 117, 68-77. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2019.09.024>
- Bauce, G., Córdova, M. y Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 49(2), 43-51. https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52
- Buchholz, K. (June 3, 2020). *Where job Satisfaction is Highest and Lowest*. Statista. <https://www.statista.com/chart/5068/where-people-feel-good-at-work/>
- Chaturvedi, V., Bansal, S. & Sharma, R. (2020). Significance of experimental research in educational technology: A review study. *Adalya Journal*, 9(4), 738-750. <https://doi.org/10.37896/aj9.4/066>

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (3ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2020). *Guía Práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Coronel, J., Ayay, G. y Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 52-70. <http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.31.05>
- Cox, M., Villamayor, S., Ban, N., Epstein, G., Evans, L., Fleischman, F., Nenadovic, M., Garcia, G., Laerhoven, F., Meek, C., Perez, I. & Schoon, M. (2020). From concepts to comparisons: A resource for diagnosis and measurement in social-ecological systems. *Environmental Science & Policy*, 107, 211-216. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2020.02.009>
- Diario de Chimbote. (22 de julio de 2022). *Trabajadores de Sutran realizaron plantón por malas condiciones laborales*. <https://diariodechimbote.com/2022/07/22/trabajadores-de-sutran-realizaron-planton-por-malas-condiciones-laborales/>
- Diaz Diaz, J. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82663>

- Díaz, F. y Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 1-14.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz, J., Salazar, P., y Noguera, G. (2018). *El talento humano y su relación histórica con las teorías administrativas más relevantes* [Archivo PDF].
https://www.researchgate.net/publication/364350801_El_talento_humano_y_su_relacion_historica_con_las_teorias_administrativas_mas_relevantes
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *CONRADO, Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(69), 171-180.
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Exitosas Noticias. (22 de julio del 2022). *Trabajadores de Sutran realizan plantón exigiendo beneficios laborales* [Archivo de Video]. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=Gr7gvvgz-PQ>
- Farghaly, A. (2018). Comparing and Contrasting Quantitative and Qualitative Research Approaches in Education: The Peculiar Situation of Medical Education. *Education in Medicine Jour*, 10(1), 3-11.
<https://doi.org/10.21315/eimj2018.10.1.2>
- Fernández Verde, D., y Fernández Rico, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. (2ª ed.). Ediciones Paraninfo, SA.
- Gil, F. (29 de abril de 2019). Aptitus: “86 % de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. *Gestión*.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

- Hernández, H. y Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del Sistema de Gestión Ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-163. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Ipsos (22 de marzo de 2023). *Felicidad Global 2023*. <https://www.ipsos.com/es-pe/felicidad-global-2023>
- Kirongo, A. & Odoyo, C. (2020). Research Philosophy Design and Methodologies: A Systematic Review of Research Paradigms in Information Technology. *Global Scientific Journals*, 8(5), 33-38. <http://repository.must.ac.ke/handle/123456789/329>
- La Torre, D. (23 de julio de 2022). Trabajadores CAS de la Sutran acataron paro exigiendo mejores condiciones laborales. *El Pueblo*. <https://diarioelpueblo.com.pe/index.php/2022/07/23/trabajadores-cas-de-la-sutran-acataron-paro-exigiendo-mejores-condiciones-laborales/>
- Leatherdale, S. (2019). Natural experiment methodology for research: a review of how different methods can support real-world research. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(1), 19-35. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1488449>
- Ley N° 29158 de 2007. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. 20 de diciembre de 2007. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828189-29158>
- Licas, E., Licas, D., Portugal, F., Patricio, S., y Guizado, A. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una universidad peruana. *Universidad y Sociedad, Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 14(S1), 258-263. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656>
- Machuca Córdor, R. W. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani, A. (21 de julio de 2022). SUTRAN: Trabajadores no reciben uniformes desde el año 2020 y exigen mejores beneficios. *HBA noticias*. <https://www.hbanoticias.pe/sutran-trabajadores-no-reciben-uniformes-desde-el-ano-2020-y-exigen-mejores-beneficios/>

Martillo Loor, A. A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad del departamento de producción de la empresa Agripalban S.A., cantón Quevedo periodo 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].

<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aea0e35f-a191-433c-a873-9b0ae16ec480/content>

Mellinger, C., & Hanson, T. (2020). Methodological considerations for survey research: Validity, reliability, and quantitative analysis. *Linguistica Antverpiensia, New Series–Themes in Translation Studies*, 19, 172-190. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v19i0.549>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Najmi, A., Sadasivam, B., & Ray, A. (2021). How to choose and interpret a statistical test? An update for budding researchers. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 10(8), 2763-2767. https://doi.org/10.4103%2Fjfmprc.jfmprc_433_21

Olawale, S., Chinagozi, O., & Joe, O. (2023). Exploratory Research Design in Management Science: A Review of Literature on Conduct and Application. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 7(4), 1384-1395. <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2023.7515>

- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC* [Archivo PDF]. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pumaquispe Saya, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86047>
- Raifman, S., DeVost, M., Digitale, J., Chen, Y. & Morris, M. (2022). Respondent-Driven Sampling: a Sampling Method for Hard-to-Reach Populations and Beyond. *Current Epidemiology Reports*, 9, 38-47. <https://doi.org/10.1007/s40471-022-00287-8>
- Revuelto, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. <http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Ricci, L., Lanfranchi, J., Lemetayer, F., Rotonda, C., Guillemin, F., Coste, J. & Spitz, E. (2019). Qualitative Methods Used to Generate Questionnaire Items: A Systematic Review. *Qualitative Health Research*, 29(1), 149-156. <https://doi.org/10.1177/1049732318783186>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). Pearson Educación.
- Rusakov, D. (2023). A misadventure of the correlation coefficient. *Trends in Neurosciences*, 46(2), 94-96. <https://doi.org/10.1016/j.tins.2022.09.009>
- Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). *Normas APA – 7ma (séptima) edición*. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/>
- Sutranperu. (24 de agosto de 2015). *Reportaje “Pistas Peligrosas: El cobarde ataque a los inspectores de las carreteras” por Cuarto Poder* [Archivo de Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=8VHFjvr05Xo>
- Taherdoost, H. (2022). What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their

- Applications, Types, and Limitations. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53-63. <https://doi.org/10.30564/jmser.v5i1.4538>
- Universidad César Vallejo (2021). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>
- Universidad César Vallejo (2023). *Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos de la UCV*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/investigacion-academica/rvi-n0062-2023-vi-ucv-aprueba-guia-de-elaboracion-de-trabajos-conducentes-a-grados-y-titulosguia/55243519>
- Velásquez, F. (2002). Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo. *Estudios Gerenciales*, 18(83), 31-55. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002&lng=en&tlng=es
- Willax Televisión. (19 de mayo de 2022). *Willax Noticias Edición Mediodía – MAY 19 - 2/4 - Conductor Atropelló a Inspector de la SUTRAN | Willax* [Archivo de Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ByBD1uEhlwk>
- Zamudio, J., Álvarez, M. y Vásquez, M. (2022). Perspectiva de la Gestión de Talento Humano en Teorías Administrativas: Análisis Teórico. *Revista Salud y Administración*, 9(27), 46-53. <http://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/255>
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa - UNAN – Managua en el período 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- 24 horas. (24 de mayo de 2019). *Transportistas informales agreden a inspectores de Sutrán* [Archivo de Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_1uih-WuP88

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de Variables

Título: Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023. Autor: Cruz Mendoza, Colbert David					
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Gestión Administrativa	Como indica el autor Chiavenato (2016, citado por Martillo, 2021), es el conjunto de acciones más eficientes y económicas que se realizan de acuerdo a los resultados que se pretenden lograr con los medios disponibles, es decir, utilizar los recursos de manera óptima. En otras palabras, es lograr que los procesos administrativos estén correctamente regulados y se ejecuten acciones como: la capacitación al personal, incluir a todas las personas sin ningún tipo de discriminación, la transparencia con la que sus acciones administrativas son difundidas, incentivar la participación de la ciudadanía con el objetivo de realizar un trabajo óptimo y por ende, obtener buenos resultados.	Esta variable se ha operacionalizado a través de 3 dimensiones: Gestión de recursos humanos, Gestión operativa y Gestión logística; para su medición se utilizó un cuestionario de 20 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores planteados. Para la validación y confiabilidad se utilizó la evaluación por juicio de expertos en investigación y en la materia; y métodos estadísticos, respectivamente.	Gestión de recursos humanos	Dirección Organización Control	Ordinal – Tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.
			Gestión operativa	Planeación Coordinación Ejecución	
			Gestión logística	Accesibilidad Disponibilidad Calidad	

Fuente: Elaboración propia

Título: Gestión de Administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.

Autor: Cruz Mendoza, Colbert David

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Satisfacción Laboral	La Satisfacción laboral hace referencia al grado de plenitud, realización o bienestar que experimenta el trabajador en relación a su actividad y entorno laboral. Se basa en las percepciones y evaluaciones que los trabajadores hacen sobre diversos aspectos de su empleo, como las condiciones laborales, el salario, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, el ambiente de trabajo, el reconocimiento y la relación con los compañeros y superiores (Arbaiza, 2010, como se citó en Machuca, 2020).	Esta variable se ha operacionalizado a través de 3 dimensiones: Realización personal, Desempeño laboral y Beneficios sociolaborales; para su medición se utilizó un cuestionario de 20 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores planteados. Para la validación y confiabilidad se utilizó la evaluación por juicio de expertos en investigación y en la materia; y métodos estadísticos, respectivamente.	Realización personal	Satisfacción Motivación Reconocimiento Desarrollo profesional y personal	Ordinal - Tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.
			Desempeño laboral	Inclusión Apoyo y Respaldo Comunicación Seguridad y salud en el Trabajo	
			Beneficios sociolaborales	Régimen laboral Retribución Económica Beneficios contractuales	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.							
Autor: Cruz Mendoza, Colbert David							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gestión administrativa				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Gestión de recursos humanos	Dirección Organización Control	1-20	Ordinal - Tipo Likert (1-5)	Eficiente (74-100) Regular (47-73) Deficiente (20-46)
			Gestión operativa	Planeación Coordinación Ejecución			
			Gestión logística	Accesibilidad Disponibilidad Calidad			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción laboral				
P.E.1 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la gestión de recursos humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023?	O.E.1 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión de recursos humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.	H.E.1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión de recursos humanos en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Realización personal	Satisfacción Motivación Reconocimiento Desarrollo profesional y personal	21-40	Ordinal - Tipo Likert (1-5)	Alto (74-100) Medio (47-73) Bajo (20-46)

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la Gestión Administrativa de la Institución, la cual será utilizada con fines estrictamente académicos. Se agradece por anticipado su participación.

Instrucciones: Estimado (a) participante, se procederá a hacerle algunas preguntas, por lo que se le pide marque con un aspa (X) y con total sinceridad, la respuesta que usted considere conveniente. Recuerde que no existen respuestas “buenas” o “malas”, ni “correctas o incorrectas”; asimismo, la información brindada será totalmente reservada y confidencial. Utilice la siguiente escala de apreciación:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	APRECIACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
1	¿Considera que la entidad ejecuta una eficiente labor de dirección?					
2	¿Cree usted que en la entidad se ejecuta una adecuada función de liderazgo?					
3	¿Cree usted que las áreas de la entidad están debidamente organizadas y son suficientes para cumplimiento de metas?					
4	¿Considera que el área donde desarrolla sus actividades tiene en cuenta procedimientos internos estandarizados por la entidad?					
5	¿Considera que la entidad ejecuta el control de metas y son reevaluadas periódicamente?					
6	¿Cree usted que la entidad evalúa el desarrollo y desenvolvimiento de sus trabajadores?					
7	¿Considera que la entidad establece índices de calidad para medir el desempeño del área administrativa?					
8	¿Cree usted que el área donde ejerce sus actividades establece lineamientos de calidad?					

D2	GESTIÓN OPERATIVA	1	2	3	4	5
9	¿Cree usted que el mando superior jerárquico toma decisiones acertadas para el logro de metas?					
10	¿Cree usted que los encargados del área operativa toman decisiones acertadas para el logro de metas?					
11	¿Cree usted que las actividades operativas programadas contribuyen con el plan operativo institucional?					
12	¿Considera que existe un trabajo coordinado entre las áreas a nivel horizontal y vertical?					
13	¿Considera que los encargados del área operativa efectúan las debidas coordinaciones en tiempo y forma con los inspectores?					
14	¿Considera que las actividades operativas se ejecutan cumpliendo las metas del plan operativo institucional?					
15	¿Cree usted que se ejecutan las políticas que regulan el debido procedimiento de la actividad de fiscalización?					
D3	GESTIÓN LOGISTICA	1	2	3	4	5
16	¿Cree usted que se efectúan planes de abastecimiento anual para los requerimientos de las áreas operativas?					
17	¿Cree usted que sus requerimientos son atendidos oportunamente?					
18	¿Cree usted que los procesos de adquisición y abastecimiento de materiales e insumos se gestionan de manera adecuada?					
19	¿Cree usted que la disponibilidad de equipos tecnológicos es suficiente para el ejercicio de sus actividades?					
20	¿Considera que los materiales e insumos entregados para el ejercicio de su actividad son de calidad?					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la Satisfacción Laboral en la Institución, la cual será utilizada con fines estrictamente académicos. Se agradece por anticipado su participación.

Instrucciones: Estimado (a) participante, se procederá a hacerle algunas preguntas, por lo que se le pide marque con un aspa (X) y con total sinceridad, la respuesta que usted considere conveniente. Recuerde que no existen respuestas “buenas” o “malas”, ni “correctas o incorrectas”; asimismo, la información brindada será totalmente reservada y confidencial. Utilice la siguiente escala de apreciación:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEMS	APRECIACIÓN				
D1	REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
21	¿Considera que se siente satisfecho con el trabajo que realiza?					
22	¿Considera que existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones?					
23	¿Considera que su trabajo estimula sus deseos de superación?					
24	¿Cree usted que el nivel de reconocimiento es pertinente al área que desempeña?					
25	¿Considera que la entidad promueve el sistema de recompensas por el logro de metas?					
26	¿Cree usted que la entidad despliega esfuerzos para el crecimiento profesional de sus trabajadores?					
27	¿Cree usted que las capacitaciones que recibe se alinean y contribuyen al puesto que desempeña?					
28	¿Cree usted que la entidad fomenta el trabajo en equipo?					
D2	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
29	¿Se considera incluido en las acciones para el logro de metas?					

30	¿Cree que la jefatura delega adecuadamente responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?					
31	¿Considera que la entidad respalda las propuestas de los inspectores para mejorar su desempeño?					
32	¿Cree usted que tendrá el apoyo y respaldo del mando jerárquico en situaciones de conflicto?					
33	¿Cree usted que la comunicación dentro del equipo de trabajo es eficiente?					
34	¿Cree usted que las condiciones de área y lugar donde se desempeña son adecuadas y seguras?					
35	¿Considera que el área donde se desempeña cumple con aspectos ergonómicos para el cumplimiento de sus actividades?					
D3	BENEFICIOS SOCIOLABORALES	1	2	3	4	5
36	¿Considera que la entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales?					
37	¿Cree usted que la retribución económica que percibe satisface sus necesidades básicas?					
38	¿Considera que su retribución económica es proporcional a las acciones desarrolladas en su puesto de labores?					
39	¿Cree usted que los beneficios laborales brindados por la institución cumplen sus expectativas?					
40	¿Considera que el contrato con el que usted cuenta lo respalda ante cualquier incidente?					

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada: "Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Carlos Manuel Condezo Figueroa
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Superior
Institución donde labora:	Universidad de Huánuco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Colbert David Cruz Mendoza
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Se aplicará de manera presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área Operativa
Significación:	La herramienta está compuesta por dos cuestionarios que miden la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la entidad, cada uno distribuido en 3 dimensiones y 20 ítems para la recolección de información.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Escala Tipo Likert	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario relacionado a la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, elaborado por el tesista Colbert David Cruz Mendoza, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Gestión de Recursos Humanos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Dirección	1. ¿Considera que la entidad ejecuta una eficiente labor de dirección?	4	4	4	
	2. ¿Cree usted que en la entidad se ejecuta una adecuada función de liderazgo?	4	4	4	
Organización	3. ¿Cree usted que las áreas de la entidad están debidamente organizadas y son suficientes para cumplimiento de metas?	3	4	4	
	4. ¿Considera que el área donde desarrolla sus actividades tiene en cuenta procedimientos internos estandarizados por la entidad?	4	4	4	
Control	5. ¿Considera que la entidad ejecuta el control de metas y son reevaluadas periódicamente?	4	4	4	
	6. ¿Cree usted que la entidad evalúa el desarrollo y desenvolvimiento de sus trabajadores?	4	4	4	
	7. ¿Considera que la entidad establece índices de calidad para medir el desempeño del área administrativa?	4	4	4	
	8. ¿Cree usted que el área donde ejerce sus actividades establece lineamientos de calidad?	4	3	4	

- Segunda dimensión: Gestión Operativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Planeación	9. ¿Cree usted que el mando superior jerárquico toma decisiones acertadas para el logro de metas?	4	4	4	
	10. ¿Cree usted que los encargados del área operativa toman decisiones acertadas para el logro de metas?	4	3	4	

	11. ¿Cree usted que las actividades operativas programadas contribuyen con el plan operativo institucional?	4	4	4	
Coordinación	12. ¿Considera que existe un trabajo coordinado entre las áreas a nivel horizontal y vertical?	4	4	4	
	13. ¿Considera que los encargados del área operativa efectúan las debidas coordinaciones en tiempo y forma con los inspectores?	3	4	4	
Ejecución	14. ¿Considera que las actividades operativas se ejecutan cumpliendo las metas del plan operativo institucional?	4	4	4	
	15. ¿Cree usted que se ejecutan las políticas que regulan el debido procedimiento de la actividad de fiscalización?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión Logística
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Accesibilidad	16. ¿Cree usted que se efectúan planes de abastecimiento anual para los requerimientos de las áreas operativas?	4	4	4	
	17. ¿Cree usted que sus requerimientos son atendidos oportunamente?	3	4	4	
Disponibilidad	18. ¿Cree usted que los procesos de adquisición y abastecimiento de materiales e insumos se gestionan de manera adecuada?	4	4	4	
	19. ¿Cree usted que la disponibilidad de equipos tecnológicos es suficiente para el ejercicio de sus actividades?	4	4	4	
Calidad	20. ¿Considera que los materiales e insumos entregados para el ejercicio de su actividad son de calidad?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Realización Personal
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Satisfacción	21. ¿Considera que se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	4	4	4	
	22. ¿Considera que existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	4	4	4	
Motivación	23. ¿Considera que su trabajo estimula sus deseos de superación?	4	4	4	
Reconocimiento	24. ¿Cree usted que el nivel de reconocimiento es pertinente al área que desempeña?	3	4	4	
	25. ¿Considera que la entidad promueve el sistema de recompensas por el logro de metas?	4	4	4	
Desarrollo profesional y personal	26. ¿Cree usted que la entidad despliega esfuerzos para el crecimiento profesional de sus trabajadores?	4	4	4	
	27. ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe se alinean y contribuyen al puesto que desempeña?	4	4	4	
	28. ¿Cree usted que la entidad fomenta el trabajo en equipo?	4	3	4	

- Quinta dimensión: Desempeño Laboral
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inclusión	29. ¿Se considera incluido en las acciones para el logro de metas?	4	4	4	
	30. ¿Cree que la jefatura delega adecuadamente responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?	4	4	3	
Apoyo y respaldo	31. ¿Considera que la entidad respalda las propuestas de los inspectores para mejorar su desempeño?	4	3	4	
	32. ¿Cree usted que tendrá el apoyo y respaldo del mando jerárquico en situaciones de conflicto?	4	4	4	

Comunicación	33. ¿Cree usted que la comunicación dentro del equipo de trabajo es eficiente?	4	4	4	
Seguridad y Salud en el Trabajo	34. ¿Cree usted que las condiciones de área y lugar donde se desempeña son adecuadas y seguras?	4	4	4	
	35. ¿Considera que el área donde se desempeña cumple con aspectos ergonómicos para el cumplimiento de sus actividades?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Beneficios Sociolaborales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Régimen laboral	36. ¿Considera que la entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales?	3	4	4	
Retribución económica	37. ¿Cree usted que la retribución económica que percibe satisface sus necesidades básicas?	4	4	4	
	38. ¿Considera que su retribución económica es proporcional a las acciones desarrolladas en su puesto de labores?	4	4	4	
Beneficios contractuales	39. ¿Cree usted que los beneficios laborales brindados por la institución cumplen sus expectativas?	4	4	3	
	40. ¿Considera que el contrato con el que usted cuenta lo respalda ante cualquier incidente?	4	4	4	


 Mg. Carlos Condell Espinosa
 CONTADOR PÚBLICO REGISTRADO
 Reg. 14 - 897
 Firma del evaluador
 DNI: 22514666

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada: "Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Daniel Eulogio Gervacio Solorzano
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Superior
Institución donde labora:	Universidad de Huánuco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Colbert David Cruz Mendoza
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Se aplicará de manera presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área Operativa
Significación:	La herramienta está compuesta por dos cuestionarios que miden la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la entidad, cada uno distribuido en 3 dimensiones y 20 ítems para la recolección de información.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Escala Tipo Likert	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario relacionado a la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, elaborado por el tesista Colbert David Cruz Mendoza, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Gestión de Recursos Humanos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Dirección	1. ¿Considera que la entidad ejecuta una eficiente labor de dirección?	4	4	4	
	2. ¿Cree usted que en la entidad se ejecuta una adecuada función de liderazgo?	4	4	3	
Organización	3. ¿Cree usted que las áreas de la entidad están debidamente organizadas y son suficientes para cumplimiento de metas?	4	4	4	
	4. ¿Considera que el área donde desarrolla sus actividades tiene en cuenta procedimientos internos estandarizados por la entidad?	4	4	4	
Control	5. ¿Considera que la entidad ejecuta el control de metas y son reevaluadas periódicamente?	4	4	4	
	6. ¿Cree usted que la entidad evalúa el desarrollo y desenvolvimiento de sus trabajadores?	4	4	4	
	7. ¿Considera que la entidad establece índices de calidad para medir el desempeño del área administrativa?	4	4	4	
	8. ¿Cree usted que el área donde ejerce sus actividades establece lineamientos de calidad?	4	3	4	

- Segunda dimensión: Gestión Operativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Planeación	9. ¿Cree usted que el mando superior jerárquico toma decisiones acertadas para el logro de metas?	4	4	4	
	10. ¿Cree usted que los encargados del área operativa toman decisiones acertadas para el logro de metas?	4	4	4	

	11. ¿Cree usted que las actividades operativas programadas contribuyen con el plan operativo institucional?	4	4	4	
Coordinación	12. ¿Considera que existe un trabajo coordinado entre las áreas a nivel horizontal y vertical?	4	4	4	
	13. ¿Considera que los encargados del área operativa efectúan las debidas coordinaciones en tiempo y forma con los inspectores?	4	4	4	
Ejecución	14. ¿Considera que las actividades operativas se ejecutan cumpliendo las metas del plan operativo institucional?	3	4	4	
	15. ¿Cree usted que se ejecutan las políticas que regulan el debido procedimiento de la actividad de fiscalización?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Gestión Logística
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Accesibilidad	16. ¿Cree usted que se efectúan planes de abastecimiento anual para los requerimientos de las áreas operativas?	4	4	4	
	17. ¿Cree usted que sus requerimientos son atendidos oportunamente?	4	3	4	
Disponibilidad	18. ¿Cree usted que los procesos de adquisición y abastecimiento de materiales e insumos se gestionan de manera adecuada?	4	4	4	
	19. ¿Cree usted que la disponibilidad de equipos tecnológicos es suficiente para el ejercicio de sus actividades?	4	4	4	
Calidad	20. ¿Considera que los materiales e insumos entregados para el ejercicio de su actividad son de calidad?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Realización Personal
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Satisfacción	21. ¿Considera que se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	4	4	4	
	22. ¿Considera que existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	4	4	4	
Motivación	23. ¿Considera que su trabajo estimula sus deseos de superación?	4	4	4	
Reconocimiento	24. ¿Cree usted que el nivel de reconocimiento es pertinente al área que desempeña?	4	4	4	
	25. ¿Considera que la entidad promueve el sistema de recompensas por el logro de metas?	4	4	4	
Desarrollo profesional y personal	26. ¿Cree usted que la entidad despliega esfuerzos para el crecimiento profesional de sus trabajadores?	4	4	4	
	27. ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe se alinean y contribuyen al puesto que desempeña?	4	4	4	
	28. ¿Cree usted que la entidad fomenta el trabajo en equipo?	4	4	3	

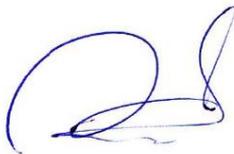
- Quinta dimensión: Desempeño Laboral
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inclusión	29. ¿Se considera incluido en las acciones para el logro de metas?	4	4	4	
	30. ¿Cree que la jefatura delega adecuadamente responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?	4	4	4	
Apoyo y respaldo	31. ¿Considera que la entidad respalda las propuestas de los inspectores para mejorar su desempeño?	4	3	4	
	32. ¿Cree usted que tendrá el apoyo y respaldo del mando jerárquico en situaciones de conflicto?	4	4	4	

Comunicación	33. ¿Cree usted que la comunicación dentro del equipo de trabajo es eficiente?	4	4	4	
Seguridad y Salud en el Trabajo	34. ¿Cree usted que las condiciones de área y lugar donde se desempeña son adecuadas y seguras?	4	4	4	
	35. ¿Considera que el área donde se desempeña cumple con aspectos ergonómicos para el cumplimiento de sus actividades?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Beneficios Sociolaborales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Régimen laboral	36. ¿Considera que la entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales?	3	4	4	
Retribución económica	37. ¿Cree usted que la retribución económica que percibe satisface sus necesidades básicas?	4	4	4	
	38. ¿Considera que su retribución económica es proporcional a las acciones desarrolladas en su puesto de labores?	4	4	4	
Beneficios contractuales	39. ¿Cree usted que los beneficios laborales brindados por la institución cumplen sus expectativas?	4	4	3	
	40. ¿Considera que el contrato con el que usted cuenta lo respalda ante cualquier incidente?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 45271570

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada: "Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en los inspectores de transporte de una Unidad Desconcentrada de Fiscalización Nacional – Ancash, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Liz Luisa Ramos Ríos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Básica
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativa Local
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Colbert David Cruz Mendoza
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Se aplicará de manera presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área Operativa
Significación:	La herramienta está compuesta por dos cuestionarios que miden la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la entidad, cada uno distribuido en 3 dimensiones y 20 ítems para la recolección de información.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Escala Tipo Likert	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario relacionado a la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, elaborado por el tesista Colbert David Cruz Mendoza, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Gestión de Recursos Humanos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Recursos Humanos de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Dirección	1. ¿Considera que la entidad ejecuta una eficiente labor de dirección?	4	4	4	
	2. ¿Cree usted que en la entidad se ejecuta una adecuada función de liderazgo?	4	4	4	
Organización	3. ¿Cree usted que las áreas de la entidad están debidamente organizadas y son suficientes para cumplimiento de metas?	4	4	3	
	4. ¿Considera que el área donde desarrolla sus actividades tiene en cuenta procedimientos internos estandarizados por la entidad?	4	4	4	
Control	5. ¿Considera que la entidad ejecuta el control de metas y son reevaluadas periódicamente?	4	4	4	
	6. ¿Cree usted que la entidad evalúa el desarrollo y desenvolvimiento de sus trabajadores?	4	4	3	
	7. ¿Considera que la entidad establece índices de calidad para medir el desempeño del área administrativa?	4	4	4	
	8. ¿Cree usted que el área donde ejerce sus actividades establece lineamientos de calidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión Operativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Operativa de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Planeación	9. ¿Cree usted que el mando superior jerárquico toma decisiones acertadas para el logro de metas?	3	4	4	
	10. ¿Cree usted que los encargados del área operativa toman decisiones acertadas para el logro de metas?	4	4	3	

	11. ¿Cree usted que las actividades operativas programadas contribuyen con el plan operativo institucional?	4	4	4	
Coordinación	12. ¿Considera que existe un trabajo coordinado entre las áreas a nivel horizontal y vertical?	4	4	4	
	13. ¿Considera que los encargados del área operativa efectúan las debidas coordinaciones en tiempo y forma con los inspectores?	3	4	4	
Ejecución	14. ¿Considera que las actividades operativas se ejecutan cumpliendo las metas del plan operativo institucional?	4	4	4	
	15. ¿Cree usted que se ejecutan las políticas que regulan el debido procedimiento de la actividad de fiscalización?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión Logística
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión Logística de la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Accesibilidad	16. ¿Cree usted que se efectúan planes de abastecimiento anual para los requerimientos de las áreas operativas?	4	4	4	
	17. ¿Cree usted que sus requerimientos son atendidos oportunamente?	4	4	3	
Disponibilidad	18. ¿Cree usted que los procesos de adquisición y abastecimiento de materiales e insumos se gestionan de manera adecuada?	4	4	4	
	19. ¿Cree usted que la disponibilidad de equipos tecnológicos es suficiente para el ejercicio de sus actividades?	4	4	4	
Calidad	20. ¿Considera que los materiales e insumos entregados para el ejercicio de su actividad son de calidad?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Realización Personal
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Realización Personal en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Satisfacción	21. ¿Considera que se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	4	4	4	
	22. ¿Considera que existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	4	4	4	
Motivación	23. ¿Considera que su trabajo estimula sus deseos de superación?	4	4	4	
Reconocimiento	24. ¿Cree usted que el nivel de reconocimiento es pertinente al área que desempeña?	3	4	4	
	25. ¿Considera que la entidad promueve el sistema de recompensas por el logro de metas?	4	4	4	
Desarrollo profesional y personal	26. ¿Cree usted que la entidad despliega esfuerzos para el crecimiento profesional de sus trabajadores?	4	4	4	
	27. ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe se alinean y contribuyen al puesto que desempeña?	4	4	4	
	28. ¿Cree usted que la entidad fomenta el trabajo en equipo?	4	4	3	

- Quinta dimensión: Desempeño Laboral
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inclusión	29. ¿Se considera incluido en las acciones para el logro de metas?	4	4	4	
	30. ¿Cree que la jefatura delega adecuadamente responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?	4	4	4	
Apoyo y respaldo	31. ¿Considera que la entidad respalda las propuestas de los inspectores para mejorar su desempeño?	4	3	4	
	32. ¿Cree usted que tendrá el apoyo y respaldo del mando jerárquico en situaciones de conflicto?	4	4	4	

Comunicación	33. ¿Cree usted que la comunicación dentro del equipo de trabajo es eficiente?	4	4	4	
Seguridad y Salud en el Trabajo	34. ¿Cree usted que las condiciones de área y lugar donde se desempeña son adecuadas y seguras?	4	4	4	
	35. ¿Considera que el área donde se desempeña cumple con aspectos ergonómicos para el cumplimiento de sus actividades?	4	4	3	

- Sexta dimensión: Beneficios Sociolaborales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y los Beneficios Sociolaborales en la Entidad.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Régimen laboral	36. ¿Considera que la entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales?	3	4	4	
Retribución económica	37. ¿Cree usted que la retribución económica que percibe satisface sus necesidades básicas?	4	4	4	
	38. ¿Considera que su retribución económica es proporcional a las acciones desarrolladas en su puesto de labores?	4	4	4	
Beneficios contractuales	39. ¿Cree usted que los beneficios laborales brindados por la institución cumplen sus expectativas?	4	4	4	
	40. ¿Considera que el contrato con el que usted cuenta lo respalda ante cualquier incidente?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 42663877

Anexo 5. Tablas de resultados de la recolección de datos

Cuestionario N° 1: Variable 1 Gestión Administrativa

MUESTRA	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS								GESTIÓN OPERATIVA							GESTIÓN LOGÍSTICA					VALOR TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	4	2	3	4	2	1	2	1	4	3	4	2	2	4	4	3	1	2	4	1	53
2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	41
3	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	41
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4	77
6	4	2	2	4	4	3	1	2	3	2	4	4	4	4	4	1	2	2	4	3	59
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	93
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	71
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
10	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	1	41
11	2	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	2	2	59
12	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
13	3	3	2	4	1	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	54
14	3	4	2	4	2	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	58
15	4	3	2	3	1	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	58
16	3	3	2	4	2	1	2	1	3	3	4	2	2	4	4	1	2	2	4	1	50
17	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	58
18	3	1	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	64
19	2	3	2	4	1	1	1	1	4	4	4	2	2	4	4	1	2	3	4	2	51
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

LEYENDA					
Escala de medición Tipo Likert	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Cuestionario N° 2: Variable 2 Satisfacción Laboral

MUESTRA	REALIZACIÓN PERSONAL								DESEMPEÑO LABORAL							BENEFICIOS SOCIOLABORALES					VALOR TOTAL
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	1	2	2	1	1	4	4	3	3	2	3	1	3	1	2	4	3	3	3	4	50
2	1	3	4	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	48
3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	33
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	1	1	2	2	61
6	4	1	1	3	2	1	4	2	4	3	4	2	3	2	1	4	4	2	3	4	54
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	96
8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	67
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
10	3	3	1	2	2	1	1	4	3	2	2	2	2	3	2	4	1	1	2	2	43
11	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	46
12	4	2	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	34
13	2	2	1	2	1	4	4	2	3	3	2	2	2	1	1	4	4	2	3	4	49
14	2	3	1	2	1	2	4	2	3	3	2	2	3	1	1	4	4	2	3	4	49
15	3	2	3	2	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	1	4	4	3	2	4	56
16	2	2	1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	2	1	1	4	4	2	2	3	46
17	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	57
18	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	4	2	2	2	51
19	2	2	1	2	1	2	4	2	3	3	2	2	2	1	1	4	4	2	2	3	45
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

LEYENDA					
Escala de medición Tipo Likert	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

1. Prueba de Confiabilidad del Cuestionario utilizado para medir la primera Variable Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N° de preguntas
Gestión Administrativa	0.968	20

2. Prueba de Confiabilidad del Cuestionario utilizado para medir la segunda Variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N° de preguntas
Satisfacción Laboral	0.958	20