



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en los Trabajadores
de la Defensa Pública del Distrito del Santa – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Martínez Reyes, Yuriko Nancy (orcid.org/0009-0001-3155-1206)

ASESORES:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)
Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mi madre Merlin Reyes, por su amor y apoyo incondicional al largo de mi vida, quien es mi motivo de superación.

A mi querida mamita Marina por su amor, sus cuidados y atenciones.

A mi hermana Mishell por brindarme su comprensión y apoyo.

A mi novio, por su constante apoyo y comprensión a lo largo de este proceso.

A mi amado papito Concepción Reyes, por ser mi padre, y ahora el ángel que me cuida desde el cielo.

Yuriko.

Agradecimiento

A Dios, porque sin su voluntad y gracia divina nada sería posible. A la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, al personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública Del Santa por su colaboración.

A la Universidad César Vallejo, y a mis docentes por los conocimientos impartidos a lo largo de la maestría.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1 Tipo de investigación	15
3.1.2 Diseño de investigación	15
3.2 Variable y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.3.1 Población	18
3.3.2 Muestra	19
3.3.3 Muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de trabajadores de la Dirección Distrital De Defensa Publica y Acceso a la Justicia del Santa	22
Tabla 2	Prueba de normalidad	
Tabla 3	Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral	24
Tabla 4	Niveles de gestión administrativa	25
Tabla 5	Niveles de las dimensiones de gestión administrativa	26
Tabla 6	Niveles de satisfacción laboral	27
Tabla 7	Niveles de las dimensiones satisfacción laboral	28
Tabla 8	Relación entre la dimensión planificación y satisfacción laboral	29
Tabla 9	Correlación entre la dimensión organización y satisfacción laboral	32
Tabla 10	Correlación entre la dimensión dirección y satisfacción laboral	34
Tabla 11	Correlación entre la dimensión control y satisfacción laboral	36

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y satisfacción labora	23
Figura 2	Diagrama de dispersión entre la dimensión planificación y satisfacción laboral	29
Figura 3	Diagrama de dispersión entre la dimensión organización satisfacción laboral	31
Figura 4	Diagrama de dispersión entre la dimensión dirección satisfacción laboral	33
Figura 5	Diagrama de dispersión entre la dimensión control y satisfacción laboral	35

RESUMEN

La investigación presenta como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023. Con el estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, transversal correlacional simple, constituido por 58 trabajadores. Para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta, por medio de instrumentos aplicando dos cuestionarios, permitiendo la recolección de datos, los cuales se analizaron mediante las tablas de frecuencia y la gráfica de dispersión de puntos, a través de la prueba paramétrica r de Pearson. Percibiendo que el 58,1% de los trabajadores encontró la gestión administrativa en un nivel bueno, y el 51.6% encontró a la satisfacción laboral en un nivel medio. Concluyendo que existe una correlación muy alta (r de Pearson = 0.822) y significativa (p -valor de $0.000 < de 0.01$), entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la defensa Pública del Distrito del Santa – 2023.

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

ABSTRACT

The general objective of the research is to determine the relationship between Administrative Management and Job Satisfaction in the workers of the Public Defense of the District of Santa - 2023. With the study of quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional, correlational simple, consisting of 58 workers. For data collection, the survey technique was used, by means of instruments applying two questionnaires, allowing the collection of data, which were analyzed by means of frequency tables and point scatter plot, through Pearson's parametric r test. Perceiving that 58.1% of the workers found administrative management at a good level, and 51.6% found job satisfaction at a medium level. Concluding that there is a very high correlation (Pearson's $r = 0.822$) and significant (p -value of $0.000 < 0.01$), between administrative management and job satisfaction in the workers of the Public Defense of the District of Santa - 2023.

Keywords: administrative management, job satisfaction, workers, Public Defense.

I. INTRODUCCIÓN

Para abordar el problema, es imperativo comprender los términos que son la base del estudio, por lo que a nivel internacional Falconi et ál. (2019) lo conceptualizan como el fenómeno en el mundo, que conlleva la necesidad de una coordinación de actividades, dirigiendo a los trabajadores mediante una evaluación de desempeño, con el fin absoluto de que la empresa logre cumplir sus metas. Salazar et ál. (2018), en su estudio realizado en Quito - Ecuador, definen a la gestión administrativa como las acciones involucradas en los procedimientos comprendidos de dirección de control, coordinación, organización y planeación.

En México en la Universidad de Montemorelos, Trejos, C. (2021), estudio la gestión administrativa y las razones por las que puede darse un mal enfoque de la misma. Señalando que existe causas de desajustes administrativos, que no sólo se centran en la contratación de profesionales sin experiencia o en el espacio de trabajo, sino también en un enfoque que no conduce al desarrollo general e integral de la institución.

En el contexto nacional, según Canales y Huahualuque (2019), es la herramienta fundacional y autónoma con un enfoque importante en el crecimiento empresarial de cualquier compañía porque proporciona una forma de abordar las fallas internas siendo esencial para el desarrollo y creación de procedimientos de organización planificación y control. Mientras que Para Mendivel et ál. (2020), en su estudio para una universidad en la ciudad de Chanchayamo, lo definen como aquella organización y factor importante cuando se trata de iniciar una empresa.

Respecto a la satisfacción laboral, en el contexto internacional Sánchez et ál. (2018), en su estudio para la universidad de Córdova; refieren que su enfoque no está sujeta a la importancia de salarios altos, porque su influencia no es tan significativa como otros aspectos laborales enfocados a la seguridad en el trabajo y confianza en el mantenimiento del empleo; en este concepto determinaron que Japón y China, han mostrado un cambio superior a sus niveles de satisfacción, Estados Unidos, Reino Unido y Canadá del mismo modo. Pero España, Italia y

Alemania reflejan altibajos, debido a exigencias de productividad que generan un estrés creciente en los trabajadores, reafirmando que el salario no es solo el determinante de mayor importancia.

Mientras que, para Meléndez, J. y Bardarles, J. (2020) en su estudio a nivel nacional determinaron que su enfoque está basado en los sentimientos del trabajador dentro del ambiente laboral, ya que, después de realizar un proyecto de investigación que implicó el estudio de once artículos, llegaron a la conclusión de que los empleados de estas instituciones están insatisfechos debido a la mala remuneración, los ambientes mal implementados y el liderazgo ineficaz.

Lo cual se contrasta con la situación que han venido atravesando los trabajadores de la Defensa Pública a nivel nacional, reflejado en la desigualdad al exceso de trabajo y horario laboral, ya que el servicio que brindan los Defensores Públicos penales cuando hay reos en cárcel o audiencias programadas por el Poder Judicial la jornada laboral se extiende por más de ocho horas, resaltando que el personal de equipos funcionales, administrativos y multidisciplinarios ganan sueldos muy bajos en comparación con los abogados de la entidad, sumado a ello el requerimiento de la homologación de sueldos que han venido solicitando, a raíz de la nuevas convocatorias de personal CAS, lo cuales se rigen con sueldos mucho mayores a los que perciben (Pasión por el Derecho, 2023).

El Ministerio de Justicia, mediante el reporte realizado por el INEI (2018) registro a nivel nacional 298 mil 424 patrocinios nuevos, es decir el servicio de Defensa Pública aumentó 6,5% con relación al año 2017. Mensualmente en promedio se registraron 24 mil 869 patrocinios nuevos en el año 2018, el total de patrocinios nuevos registrados, 71,0% fueron servicios de defensa penal, 19,7% asistencia legal y 9,3% en el patrocinio a agraviados, se observó un incremento en defensa penal y de víctimas, con relación al año 2017, es decir los patrocinios nuevos en asistencia legal alcanzaron 58 mil 762 en el año 2018, de ellos, el 94,3% son mujeres y 5,7% hombres, y el número de patrocinios concluidos alcanzó 290 mil 753 en el año 2018; respecto al año anterior, y aumentó en 58 mil 207 patrocinios, datos que respaldan las peticiones de todos los trabajadores de las sedes a nivel

nacional, entre ellas la sede de la Defensa Pública del Distrital del Santa, ya que existe un crecimiento progresivo en la institución, solicitando el respeto a turnos equitativos, al pago justo y equitativo al trabajo que realizan actualmente, quienes decidieron sumarse a un paro de veinticuatro horas en diciembre del año 2022, en reclamo a la desigualdad en su jornada laboral y por todo lo ya expuesto (Radio Santo Domingo, 2022).

El secretario a general del sindicato de trabajadores mencionó que el personal de la dirección Distrital del Santa y las otras sedes de todo el país acatarían un paro de veinticuatro horas en demanda de lo ya mencionado, así mismo solicitó que están dispuesto a llegar a un acuerdo en favor de todos los trabajadores, pese a que ya se han realizado intentos de reunirse con la autoridad competente del MINJUS, los cuales hasta la fecha no han sido atendidos (RSD, 2023).

Por lo expuesto, y pese a que es una problemática de índole nacional, el presente estudio se realizó a nivel institucional en la sede de Defensa Pública del Distrito del Santa, ubicado en el Jr. José Balta N° 329, lote 78 - MZ. 58 – C - Chimbote, en el periodo 2023, analizando la relación de las variables, visibilizando el problema planteado, determinando también el nivel en el que se encuentran, a través de la percepción de los trabajadores. De acuerdo a ello analizar si la entidad cuenta con políticas en favor de los trabajadores, y todo aquello que acarree una satisfacción laboral positiva, con proyección a recomendar opciones que permitan a la Defensa Publica del Distrito del Santa tener mejores resultados.

Planteando como problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023?

A partir de ello la investigación se justificó teóricamente, ya que se generó un contraste de la relación entre las variables, mediante las teorías y conocimientos de autores, la misma que permitió entender y reflexionar acerca del problema que aqueja a los trabajadores.

En el mismo contexto comprende una justificación práctica ya que permitió dar recomendaciones enfocadas a la problemática de estudio respaldado por los resultados y las conclusiones. Metodológicamente enfocada al diseño de instrumentos, los cuales son respaldados por las teorías y estudios científicos, bajo el proceso de validez y confiabilidad, el cual podrá servir de aporte y guía a investigadores en futuros trabajos de investigación. La investigación también abarca una justificación social ya que no solo permite favorecer a los trabajadores de la institución donde se realizó el estudio, si no a los pertenecientes a otras sedes o entidades a nivel nacional, permitiendo un mejor desempeño y por ende brindar un mejor servicio.

Se planteó como objetivo general:

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023.

Se consideraron como objetivos específicos: Describir el nivel de gestión administrativa y el nivel de sus dimensiones, describir el nivel de satisfacción laboral y el nivel de sus dimensiones, por consiguiente; determinar la relación que existe entre la dimensión planificación, organización, dirección y control con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023.

La hipótesis planteada fue: Existe correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Trejos, C. (2021), a nivel internacional en su estudio a ciento setenta y siete profesores en la universidad de Colombia, teniendo como estudio los mismos criterios del presente, obtuvo un 57,4% de relación. Utilizando el enfoque de regresión BK, obteniendo coeficientes no estandarizados con el valor f de 238,554 y el valor p de,000: $B_0 = 1,513$ y $B_1 = ,713$. Determinando que la primera variable es predictora de escala positiva dada su relación con la segunda variable.

Szromek y Wolniak (2020), en su estudio en Polonia evaluaron los niveles de satisfacción en referencia al trabajo que realizan 763 investigadores, concluyendo que la valoración general de la satisfacción con el trabajo se definió en el nivel $6,84 \pm 1,91$. Una de las características que peor puntuó en términos de satisfacción laboral es el nivel de remuneración ($4,92 \pm 2,41$), concluyendo que de las tres formas de trabajo utilizadas en una universidad: docencia, administración, investigación y trabajos científicos, la de menor satisfacción provino del trabajo administrativo ($2,9 \pm 2,09$), la satisfacción por la enseñanza fue calificada en el nivel de $6,81 \pm 2,29$. Y la mejor valorada fue la labor científica y de investigación ($7,31 \pm 2,11$).

En la provincia Los Ríos, Ecuador, en el estudio, sobre gestión administrativa y el proceso de reciprocidad, aplicada a 253 trabajadores agricultores, de los cuales el 64% considera que el plazo de entrega de sus pedidos en las instalaciones es inaceptable, relacionado a la atención el 58% cree que la atención es muy buena y el 4% regular, los resultados determinan que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos, visibilizando el poco interés que existe por las necesidades de los trabajadores (Guillin et ál., 2022).

Por otro lado, Tepayakul y Rinthaisong (2018) en su estudio determinaron una existencia de una asociación implícita y beneficiosa de la satisfacción en el trabajo en 58 instituciones privadas de enseñanza superior en Tailandia, las respuestas se analizaron mediante un análisis factorial confirmatorio, que demostró una asociación favorable ($r = 0,89$, $p < 0,001$).

En México, Faces y Herrera (2017), aplicando el cuestionario auto administrado como instrumento, y la participación de 53 profesores, examinaron cómo se ve afectada la satisfacción, indicando a través del 60,5% que los profesores encuestados están contentos con su trabajo, el 18,9% no lo están y el 20,6% se encuentran en una situación intermedia. Los resultados muestran que la estructura administrativa y las circunstancias físicas de trabajo son los elementos que provocan mayor infelicidad laboral. En cuanto a los aspectos extrínsecos analizados, el 56,9% de los encuestados se consideran satisfechos, el 20,6% descontentos y el 22,5% en un término medio.

Con la cooperación de 61 profesores, Castañeda y Sánchez (2022) realizaron un estudio cuantitativo, correlacional y transversal para una institución de Potosí, con el fin de examinar la relación entre las variables satisfacción (SL) y síndrome de burnout (SB). Se descubrió que la SL se ve afectado por el suceso de trabajar en otro lugar al mismo tiempo. Concluyendo que la prevalencia del SB y del SL no se correlacionaron de forma estadísticamente significativa, y el 37% de la muestra mostró cierta predisposición al SB, lo que llevó a los investigadores a extraer la conclusión de que la prevalencia del SL en esta institución es moderada, por lo que es importante priorizar las condiciones de la educación pensando no solo en los alumnos si no en el ambiente de trabajo que permita un adecuado desarrollo al personal de la institución.

En un organismo autónomo del Estado de Sinaloa, Hernández y Morales (2017) realizaron la investigación de la conexión entre motivación y SL, con una población de 36 personas. En consecuencia, con un 57,30% se pudo afirmar la existencia entre ambas, concluyendo que el rendimiento de todos los trabajadores públicos se ve conectado positivamente a dichas variables.

Arce y Rojas (2020) realizaron una investigación en Costa Rica sobre satisfacción laboral y estrés en 300 teletrabajadores y 350 empleados presenciales, obteniendo una tasa de respuesta del 80% en la población de teletrabajadores y del 64% del grupo de empleados presenciales. Mediante un análisis descriptivo, los resultados apoyan la hipótesis alternativa que los teletrabajadores perciben una mayor satisfacción al confirmar una diferencia significativa en relación con el modo de trabajo (U de Mann-Whitney ($n_1 = 241$, $n_2 = 223$)). La fiabilidad de los índices creados resultó ser bastante buena (alfa de Cronbach = 0,899), por consiguiente, se puede afirmar que el teletrabajo aporta beneficios.

Gutiérrez et ál. (2022), en su estudio a 35 revistas académicas, analizan la crisis económica y la influencia de satisfacción laboral en países europeos (77,78%), Asia (8,33%), Oceanía (2,77%), América (2,77%), europeos (8,33%), Europa del Este (77,78%), y España con 9 artículos, concluyendo que la primera variable no es afectada, pero que en la segunda variable existen criterios como el tema salarial, el entorno laboral, y las modalidades de contrato.

Una investigación referida a la satisfacción laboral a través del teletrabajo realizada en Colombia con la participación de 154 colaboradores de educación superior reveló una conexión lineal positiva entre las variables de estudio, con una relación del 1 a 0,205. Concluyendo que existe un incremento del 20,5% en la satisfacción laboral como consecuencia del teletrabajo, sumado a ello se pudo determinar que los teletrabajadores entre los cuarenta años requieren de un lugar adecuado para el desempeño de sus actividades (Guayacán et ál., 2022).

En su estudio a nivel nacional sobre las variables generadas en la presente investigación, Saavedra y Delgado (2020) utilizaron como fuente de investigación la revisión de once trabajos, hallando que el 76% de los peruanos no son felices en su trabajo, el 20% refirió que no existe un buen clima, el 19% concordó que no existe un liderazgo idóneo por los responsables de las áreas, el 12% no se encontró conforme con el aspecto salarial, el 10% refirió que no existe una capacidad de reconocimiento de logros, el 7% que no existe posibilidad de crecimiento profesional, y que un 24% sí se sintió a gusto con su trabajo; mientras que un 93% indicó que su trabajo es fundamental para la organización. Concluyendo que en todos los estudios realizados se guarda relación considerablemente entre ambas variables, y que existe colaboradores que no se encuentran satisfechos debido al bajo nivel de presupuesto remunerativo que brindan las empresas nacionales.

Bao (2019) en su estudio para la UNHEVAL, compuesto por 18 colaboradores, utilizando como unidad de medida la escala siempre, a veces y nunca, en términos de fiabilidad, la encuesta de satisfacción de 20 ítems tuvo un alfa de Cronbach de 0,82, mientras que la encuesta de 20 ítems sobre la administración administrativa tuvo un alfa de Cronbach de 0,76. Resultando un valor de $-0,194$, indicando la no existencia de correlación.

Cubas y Saldaña (2020), en su estudio comprendido entre 174 trabajadores de una Municipalidad perteneciente al Gobierno Regional de Lambayeque, tuvo en su estudio la correlación de ($r = 0.474$) con una significación de 0.000, concluyendo que sus variables de estudio se encontraron en un nivel medio y por ende la existencia de relación de las variables y sus respectivas dimensiones.

Oliva (2018) realizó una investigación que tuvo las mismas variables de estudio, en una de las sedes de la Defensa Pública en la región de San Martín, mediante una población de 48 personas, determinando un 77,1% con respecto a los niveles de satisfacción, concluyendo también que un porcentaje de 36,7% respecto a la satisfacción de los trabajadores tiende a tener influencia por la gestión la cual estuvo enfocada al talento humano.

En un estudio en el que participaron 50 empleados, en Tarapoto, se investigó las correlaciones entre las variables, descubriendo que a la GA un 46% y un 54% para SL las consideran en nivel bajo, pero que existe una fuerte asociación entre GA y SL, con un valor r de Pearson de 0,888 (Rojas, 2021).

Fernández (2019), en su estudio no experimental y cuantitativa obtuvo una la correlación = (0.8248), identifico que la satisfacción de los trabajadores de esta sede distrital se encontró en un nivel regular ya que un 70,22% de los trabajadores lo considero así, recomendando por ello implementar la medición de niveles de satisfacción de los trabajadores puesto que la comodidad del trabajador debe priorizar en todo centro de trabajo, permitiendo al desarrollo de un buen ambiente labora.

Cueva et ál. (2023), mediante la colaboración de 216 profesores en la ciudad de Puno, realizaron un estudio sobre satisfacción laboral y trabajo a distancia. Los instrumentos utilizados fueron la revisión bibliográfica, la validez del cuestionario validada por tres profesionales con un coeficiente alfa de Cronbach (0,947). Demostrando que el teletrabajo afecta al grado de satisfacción laboral ($\rho=0,658$; $p0<05$). y que existe una asociación significativa entre ambos.

Por consiguiente, al haber recabado las investigaciones previas de las variables de estudio, se realizó la fundamentación teórica de cada una de ellas:

Según las investigaciones de Henry Fayol sobre la teoría de la gestión administrativa, es necesaria para que cualquier institución sea previsible y eficaz, determinando que planificación, organización, mando, coordinación y control son los aspectos que la conforman, según esta teoría, se aplica en muchas empresas u organizaciones.

Esta teoría también afirma que un buen desarrollo de comunicación dentro de la institución es necesario para una gestión con resultados eficaces (Edwards, 2018).

En ese sentido Altinay et ál. (2018), menciona que se basa en un desarrollo con enfoque a las metas de la entidad, al desarrollo administrativo de recurso y al desarrollo de liderazgo, identificando los requerimientos y necesidades a favor de la entidad. Mercado (2019) alude que una gestión administrativa operativa producirá un desarrollo positivo en la organización.

Para Wayne (2010), se trata de un proceso metódico que requiere una financiación progresiva para alcanzar un objetivo fundamental: crear una empresa muy deseable para todos los empleados.

Mientras que Rodríguez et ál. (2022), la describe como un conjunto de acciones y procedimientos programados que permiten a una empresa aprovechar al máximo sus recursos para alcanzar sus metas y conseguir el mayor de los resultados posibles.

Quiroz y Vega (2020), la definen como el cotejo de acciones que, en función de la consecución de metas y objetivos, ayudan a la mejora de los recursos y a la optimización de la gestión. Gonzáles et ál. (2020) en su estudio refiere que está compuesta por cuatro dimensiones que permiten a la GP planificar sus actividades, organizando todas las acciones competentes a la gestión que se implementara y por ende direccionar las mismas, sin dejarlo de lado que se debe mantener un control para el desarrollo de la GP, por lo mismo éstas han servido para el desarrollo del presente estudio.

La Planificación comprende acciones respecto a la programación de los planes a futuro en favor de la empresa, permitiendo mediante ello la prevención de riesgos y situaciones futuras que desequilibren el nivel de la empresa (Allegretti, 2022).

Entre sus indicadores se caracteriza en cumplir con las metas, por lo que se debe realizar una coordinación y desarrollo de instrumentos que proporcionen un eficiente desempeño por parte de los trabajadores, procurando estos también desarrollen una satisfacción positiva al momento de cumplir con sus funciones, otro indicador es el procedimiento ya que permitirá aplicar técnicas con enfoque al despliegue de los fines de la empresa, se considera también como indicador a las estrategias las cuales están basadas en la aplicación de los procedimientos, permitiendo como tal la integración de actividades enfocados en el desarrollo de la empresa (Hawkins et ál. 2021).

Se consideró como segunda dimensión a la organización, puesto que permite tener un orden respecto a los recursos de la institución, como indicador se consideró la división del trabajo, basado en orden de cargos y funciones, mediante distribución igualitaria entre los trabajadores. También se consideró el indicador de coordinación, enfocado en la integración de los recursos de la institución, en base a los objetivos de la misma (Mendoza et ál., 2018).

La dimensión de dirección consiste en implementar estrategias que permitan al líder direccionar y por ende inspire la confianza para desarrollar actividades en función al crecimiento de la empresa. Define como indicadores a: una toma de decisiones, el cual esta direccionado a elegir opciones que puedan llevar a cabo actividades con conlleven resultados eficientes (Mendoza et ál., 2018), y la motivación la cual es el medio de oportunidad en base al desarrollo, crecimiento profesional, y el aumento salarial (Vinarski, 2020).

Como cuarta dimensión, se hace presente el control, mediante el cual se permite realizar actividades de seguimientos con el fin de comprobar que las actividades se encuentren organizadas de acuerdo a los objetivos de la institución, se consideró como sus indicadores: establecimiento de estándares el cual se basa en el desarrollo de la planificación institucional (Song et ál., 2021).

La medición de resultados mediante el cual se tendrá una vista panorámica amplia sobre los resultados planificados, y la corrección, mediante acciones que permitirán supervisar la calidad del procedimiento aplicados dentro de la institución (Mejía, 2019).

Respecto a la segunda variable, Salazar (2018) encuentra un sustento Bifactorial, realizado por Herzberg, con el enfoque de satisfacción, enfocado en una variedad de factores, como el reconocimiento, las promociones, los incentivos y el reconocimiento personal, que contribuyen al sentido de satisfacción del trabajador, determinando que la satisfacción se divide en dimensiones compuestas por factores motivacionales, condiciones de trabajo y la seguridad.

Marín. H, y Plasencia, S. (2017), lo definen como el estado emocional el cual permite motivar y satisfacer al trabajador, enfocado a los objetivos de los trabajadores, ya que el éxito de toda institución dependerá del desempeño y satisfacción, mediante la adecuada distribución de funciones y recursos de la entidad, enfocadas no solo en el crecimiento empresarial o institucional si no en la motivación y desarrollo de todo el personal.

Heraway et ál. (2021), lo definen como el estado emocional que muestra el empleado en pleno desempeño dentro de su centro de labores, como señala Mehmet (2020), toda institución debe contar con colaboradores satisfechos en el ámbito laboral, lo cual permite el buen desarrollo de funciones por parte de los trabajadores de la institución.

Madero (2019), indica que es un escenario que incluye el éxito en una empresa, ya que el hecho de recibir reconocimiento en un trabajo exigente, brinda la oportunidad no solo de sentir una satisfacción laboral, si no en la mejoría del desempeño, logrando realizar funciones acordes a los objetivos de la empresa.

La primera dimensión factores motivacionales, enfoca el reconocimiento y desarrollo profesional de manera personal en cada trabajador, mediante el reconocimiento de desempeño comprendidos no solo en el aspecto salarial o nombramientos de ascenso, si no en el reconocimiento personal (Prysmakova, 2021).

Comprende como indicador al liderazgo, considerado como uno de los componentes bases en una institución, ya que el líder debe enfocarse no solo en el crecimiento de la empresa si no en el desarrollo y avance de todos los que la conformen (Lokke y Krotel, 2020), por lo cual las instituciones deben contar con líderes enfocados con el compromiso institucional (Malayao, 2019).

Como segundo indicador se tiene al desarrollo de capacitaciones, que de acuerdo al concepto de Delgado et ál. (2021), son fundamental para el éxito de toda organización, considerándola una herramienta fundamental para mantener actualizado toda aquella información que permita el crecimiento favorable de una organización, empresa o país.

Como tercer indicador figura la comunicación, ya que es importante para el logro de la satisfacción laboral, puesto que si las partes (empleador y trabajador) tienden al desarrollo de una comunicación efectiva, permitirá desarrollar libremente opiniones que ayuden al desarrollo progresivo de la institución y de los trabajadores (Ali et ál. 2020).

Para Akesson et ál. (2021), la dimensión de condiciones laborales, se enfoca en priorizar un ambiente laboral a favor de los trabajadores donde exista comodidad, permitiendo que los miembros de la empresa se relacionen positivamente, mediante la aplicación de una comunicación asertiva con todos los miembros, permitiendo un buen desarrollando profesional demostrando capacidades para cumplir con los cargos asignados.

Para la dimensión aspectos salariales se consideran como indicadores al sueldo, el cual está referido a la compensación monetaria que percibe cada miembro de la institución por la realización de sus funciones (Hassan et ál., 2019).

Otro de sus indicadores es la situación laboral, esta se encuentra asociada al bienestar del trabajador, a su conformidad con la designación de sus funciones tendiendo a relacionarse con el indicador de seguridad laboral, el cual conforme al estudio de More (2018), no solo se enfoca a una seguridad físico y emocional del trabajador si no aquella seguridad laboral comprendida al respeto de sus derechos laborales, en cumplimiento de la ley, ya que en la realidad se vulneran derechos de trabajadores, conllevando que estos no se sientan seguro y por ende tengan la necesidad de buscar nuevas oportunidades laborales.

Como tercer indicador los incentivos, los cuales son necesarios ya que conllevan a una satisfacción, ya que una remuneración justa permitirá que el trabajador sienta plena convicción de que su desempeño es reconocido por la institución o empresa para la que trabaja (Kwang, 2021).

III. METODOLOGÍA

Con el fin de abordar el problema utilizando los estudios científicos recabados durante la investigación, en este punto comprende visibilizar las técnicas y procedimiento que han permitido el desarrollo del presente (Nieto, 2018), utilizando un enfoque cuantitativo ya que, a lo largo de la compilación y procesamiento de los datos, se realizaron mediciones objetivas utilizando tablas y cifras estadísticas, lo que permitió un análisis numérico (Baena, 2017).

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Básico, porque de acuerdo a los lineamientos observados, y bajo las teorías analizadas, sirvieron para describir y relacionar lo estudiado sin incurrir en manipulación o modificación de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

- Se utilizó un diseño no experimental porque no se incurrió en alterar las variables, fue transversal porque se realizó en un lugar y momento específico, correlacional simple porque dio lugar a describir la coherencia y relación entre las variables, permitiendo observar el grado de interrelación de las mismas (Hernández y Mendoza, 2018).

En ese sentido respondiendo al esquema:

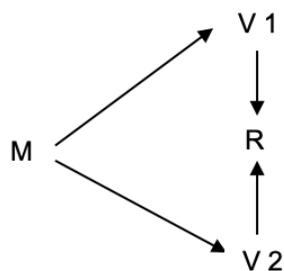
Dónde:

M = Conformado 58 trabajadores.

V₁ = Gestión administrativa.

V₂ = Satisfacción laboral.

r = Relación.



3.2 Variables y operacionalización

V₁: Gestión administrativa (Variable Independiente)

- **Definición Conceptual.** - Bajo la teoría de Henry Fayol, que determinaba que una gestión eficaz depende de una comunicación fluida, la caracterizaba como necesaria para la previsibilidad y la eficacia de cualquier organización, lo cual actualmente se aplica en muchas empresas o instituciones, en esta misma teoría se define a sus elementos los cuales fueron usados para este estudio (Edwards, 2018).
- **Definición Operacional.** – Comprendido por planificación, organización, dirección, y control.
- **Indicadores.** – Para la primera dimensión planificación, se consideró los indicadores de metas y objetivos, nivel de procedimientos y estrategias, para la dimensión organización se consideró a división del trabajo, coordinación, toma de decisiones, para la dimensión dirección se considero toma de decisiones y motivación, por último, para la tercera dimensión control se consideró como indicadores establecer estándares y medición de resultados.
- **Escala de medición.** - La escala de medición fue de tipo ordinal estilo Likert teniendo las opciones de: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

V₂: Satisfacción laboral (Variable Dependiente)

- **Definición Conceptual.** – Respaldado por la teoría de Herzberg, con el enfoque de satisfacción, y lo opuesto que implica una satisfacción laboral, mencionando los diversos factores que generan el sentimiento de satisfacción por parte del trabajador (Salazar, 2018).
- **Definición Operacional.** - Operacionalmente se comprendió las dimensiones de: Factores motivacionales, condiciones laborales y aspectos salariales.

- **Indicadores.** - Para la primera dimensión se consideró los indicadores de liderazgo, capacitaciones y comunicación. Para la segunda dimensión sus indicadores serán ambiente laboral, relaciones laborales y desarrollo profesional. Por último, para su tercera dimensión se consideró las dimensiones de sueldos, situación laboral, seguridad laboral e incentivos.
- **Escala de medición:** Fue de tipo ordinal estilo Likert teniendo como opciones cinco respuestas: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: De acuerdo al criterio de Hernández y Mendoza (2018) es el conjunto de individuos de similares características y con objetivos afines. En el presente estudio estuvo comprendido por 58 trabajadores de la institución.

- Criterios de inclusión: Los cuales están comprendidos por colaboradores de ambos sexos y bajo las modalidades de contratos.
- Criterios de exclusión: No incluye a trabajadores de otras sedes o entidades.

Tabla 1

Distribución de trabajadores de la Dirección Distrital De Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Santa

Sede institucional	Género		Modalidad de contrato		Total
	M	F	CAS	CAS	
			Indeterminado	Suplencia	
Chimbote	20	15	32	3	35
Nuevo Chimbote	9	2	10	1	11
Casma	5	3	7	1	8
Huarmey	1	1	2		2
Pallasca	2	0	1		1
Corongo	1	0	1		1
Total	38	21	53	5	58

3.3.2 Muestra: Es la recolección de información del subconjunto de participante en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Conformada por 31 trabajadores, de ambos sexos (masculino y femenino).

3.3.3 Muestreo: Muestreo: A través de la investigación no probabilística por muestreo conveniencia, en una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador (Hernández, 2021).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Realizado bajo herramientas pertenecientes a la medición, y el recabo de información importante y pertinente (Hernández y Mendoza, 2018) los cuales, por su importancia, han permitido conocer las respuesta a las interrogantes planteadas, claro está bajo la respuesta del criterio de todos los participantes en su encuesta, la cual como refiere Falcón et ál. (2019) es la herramienta de estudio que permite analizar eventos sociales, correspondiente a una fase inicial en la que el diagnóstico central permitirá definir el problema de estudio.

Aplicando como instrumento cuestionarios, cumpliendo estándares de fiabilidad, y una validación científica, enfocadas en preguntas cerradas de tipo Likert (Rodríguez y Reguant, 2020).

Se comprendieron los valores: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), mediante los siguientes instrumentos:

Respecto al Cuestionario Gestión administrativa, el instrumento estuvo conformado por 18 interrogantes, teniendo referencia el cuestionario desarrollado por Tarrillo (2022), se dividió en cuatro dimensiones diferentes: planificación, que incluía seis preguntas correspondientes a los puntos 1 a 6, y organización, que tenía cuatro preguntas relativas a los puntos 7 a 10. la dimensión dirección conformado por cuatro interrogantes que corresponden del ítem 11 al 14, la dimensión control conformado con cuatro interrogantes desde el ítem 15 al 18.

En cuanto al cuestionario de satisfacción laboral, incluía veinte preguntas y tres dimensiones. La primera dimensión, titulada factores de motivación, abarcó los ítems 1 a 6, mientras que la segunda, condiciones laborales, compuesto por ocho preguntas abarcó los ítems 7 a 12. Por último, aspectos salariales, con cuatro preguntas desde el ítem 13 a 20.

En términos de validez González et ál. (2017) destacan la evaluación del fraseo y coherencia de un instrumento por parte de expertos en la materia; en el estudio en cuestión, la validez se realizó mediante los criterios de profesionales especializados en el grado de Magister.

Los expertos mencionados evaluaron los ítems, los indicadores, la variable y a través de la matriz de evaluación antes de emitir su juicio y aprobar el instrumento con sus firmas. La prueba piloto se realizó con 16 empleados de una organización pública no incluida en la muestra permitiendo evaluar la fiabilidad.

Los datos se cotejaron mediante el SPSS 26.0, calculando el nivel de fiabilidad del instrumento, la cual se basa en una prueba estadística, mediante Alfa de Cronbach, cuyo objetivo es demostrar la claridad y adecuación del instrumento para su uso con la muestra, puesto que un instrumento se considere fiable, debe producir resultados que sean los mismos cuando se aplican a diferentes individuos y que sean altamente consistentes cuando se administran de forma regular (Montalván et ál., 2019). Los resultados para las variables de la investigación arrojaron una fiabilidad alta (GA=0,932) y (SL=0,952).

3.5 Procedimientos

Los procedimientos se realizaron a partir de la problemática en estudio, realizando una investigación en el contexto internacional, nacional y local. Procediendo a gestionar la autorización correspondiente mediante la mesa de partes virtual del MINJUS dirigido al director de la institución, para el acceso a los datos e información de los trabajadores de la institución.

Obtenido el permiso y la aceptación correspondiente se procedió a coordinar con el área administrativa para acceder al listado de trabajadores quienes conformaron la población del presente estudio; a continuación, se construyó el método de validez y fiabilidad utilizando el formulario Google para, verificando la fiabilidad, asimismo los instrumentos fueron por validados por los expertos.

Se procedió a coordinar para el recojo de datos mediante formulario Google, enviando el link de acceso a los WhatsApp de cada trabajador, realizando también la visita a los trabajadores para la invitación del llenado de las mismas. Por ende, para manejar y analizar los datos necesarios para esta investigación, se construyó una base de datos recopilados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se hizo el uso del SPSSv26 y Microsoft Excel 2016, los cuales facilitaron el análisis y conclusiones de la investigación permitiendo ordenar los datos obtenidos.

En primer lugar, se creó la matriz de la base de datos y, a continuación, se consideró la organización por dimensiones. Los datos recopilados fueron exportados a hojas Excel, con el fin de recopilar la información necesaria establecidas para el presente estudio.

Mediante el uso del SPSS para el análisis estadístico, procediendo a la utilización del enfoque del coeficiente r de Pearson (estadística paramétrica), que se determinó al realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, lo que permitió representar los datos en tablas de frecuencias y gráficos de dispersión de puntos.

3.7 Aspectos éticos

Se siguieron los parámetros expuestos por la casa de estudios, realizando el uso de normas APA 7ma edición, cumpliendo con un adecuado citado, en respeto de los autores estudiados.

Los trabajadores de forma voluntaria, participaron del estudio, he ahí su autonomía, aplicando un respeto por el proceso, puesto nadie intervino en los resultados proporcionados por colabores de la institución.

Consentimiento informado puesto que se informó a los trabajadores sobre el tema de estudio, decidiendo si son partícipes del mismo o no, confidencialidad ya que fueron informados de la protección y seguridad de sus identidades, y respondiendo al principio del anonimato no se publicará información de los profesionales participantes en el desarrollo de la encuesta. Justicia, ya que se considera que, del resultado obtenido, el beneficio se verá reflejado no solo a favor de los trabajadores de la Defensa Pública de la Dirección Distrital del Santa, sino en el bien común y beneficio de los trabajadores de otras sedes o instituciones.

IV. RESULTADOS

Previamente se consideró:

Tabla 2

Prueba de normalidad de puntuaciones de gestión administrativa y satisfacción laboral.

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión administrativa	,110	31	,200*
Satisfacción laboral	,139	31	,131

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

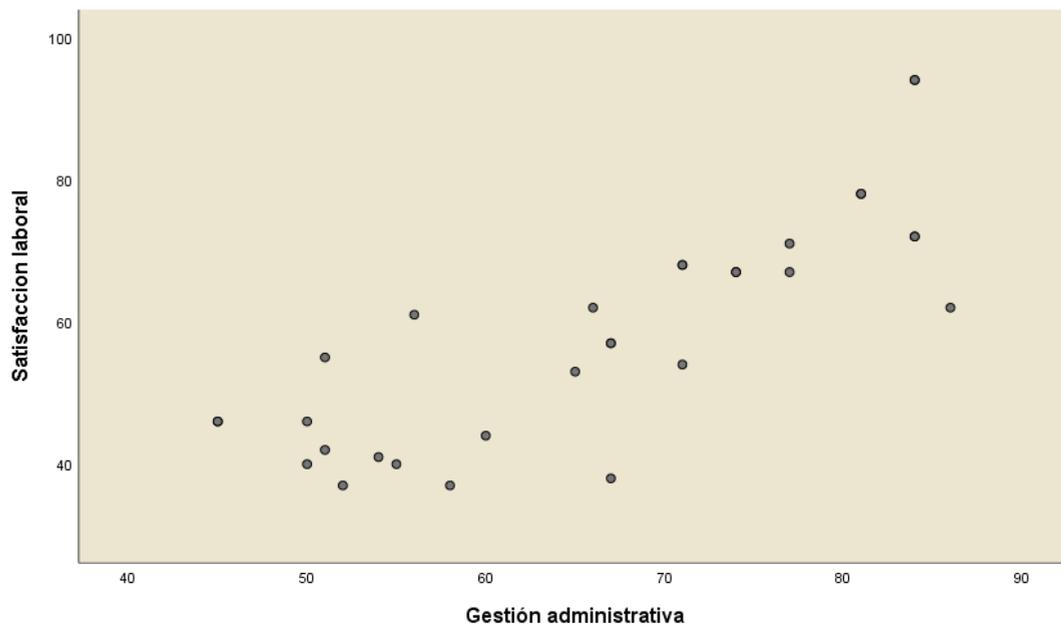
Ho: (p-valor>0,05) Tienden a una distribución normal.

Ha: (p-valor<0,05) No tienden a una distribución anormal.

Descripción: La tabla 1 muestra el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo como resultado para las variables gestión administrativa y satisfacción laboral un p-valor mayor a 0,05 por lo que no se rechazó la hipótesis nula, ya que los datos tienden una distribución normal. Por lo cual se hizo el uso del coeficiente de correlación r de Pearson (Estadística paramétrica).

Figura 1

Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y satisfacción laboral



Descripción: En la figura 1 se muestra la gráfica de dispersión de puntos visualizando una función creciente y una relación directa entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, por lo cual se determinó que mientras exista un aumento en las puntuaciones de la variable independiente, también existirá un aumento en la puntuación de la variable dependiente, es decir, en la medida que exista una mayor gestión administrativa mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del distrito el Santa.

Tabla 3

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral.

	Correlación de Pearson	Satisfacción laboral
	Coeficiente de Correlación	,822**
Gestión administrativa	p-valor	,000
	N	31

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

Ho: No existe correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral.

Ha: Relac entre gestión administrativa y satisfacción laboral.

Descripción: En la tabla 2 se observa una correlación significativa r de Pearson positiva muy alta (0.822) entre gestión administrativa y satisfacción laboral, visualizando un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.01, por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa, determinando la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio al nivel 0.01.

Tabla 4

Niveles de gestión administrativa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	13	41,9
Bueno	18	58,1
Total	31	100,0

Descripción: La tabla 3 muestra el nivel de gestión administrativa en la Defensa Pública del distrito del Santa - 2023, visualizando que el 58,1% de los trabajadores valoraron a la gestión administrativa en un nivel bueno, el 41,9% como una gestión administrativa de nivel regular, mostrando que ningún trabajador encuestado considero un nivel malo para la gestión administrativa.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de gestión administrativa.

Dimensiones de Gestión administrativa	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	0	0	4	12,9	11	35,5	6	19,4
Regular	5	16,1	14	45,2	12	38,7	8	25,8
Bueno	26	83,9	13	41,9	8	25,8	17	54,8
Total	31	100,0	31	100,0	31	100,0	31	100,0

Descripción: La tabla 4, detalla los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa, en la cual se percibe que para la dimensión planificación el 83,9% los encuestados lo calificaron con el nivel bueno, el 16,1% con un nivel regular y que ningún trabajador encuestado consideró en un nivel a la dimensión planificación. Por consiguiente, para la dimensión organización el 41,9% de trabajadores lo consideraron con un nivel bueno, el 45,2 en el nivel regular y el 12,9% con un nivel malo. Para dirección, el 25,8% lo consideran como bueno, el 38,7% en nivel regular, el 35,5% como malo. Para la cuarta dimensión control, el

54,8% de trabajadores encuestados lo consideraron con un nivel bueno, el 25,8 en un nivel regular, y el 19,4% de encuestados consideraron a la dimensión control dentro de un nivel malo.

Tabla 6

Niveles de satisfacción laboral en los Trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa – 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	35,5
Medio	16	51,6
Alto	4	12,9
Total	31	100,0

Descripción: En la tabla 5 se observa el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Defensa Pública del distrito del Santa – 2023, observando que el 12,9% de los trabajadores lo valoran con un nivel alto, el 51,6% en el nivel medio y el 35,5% de los trabajadores consideran a la satisfacción laboral en el nivel bajo.

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral en los Trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa – 2023.

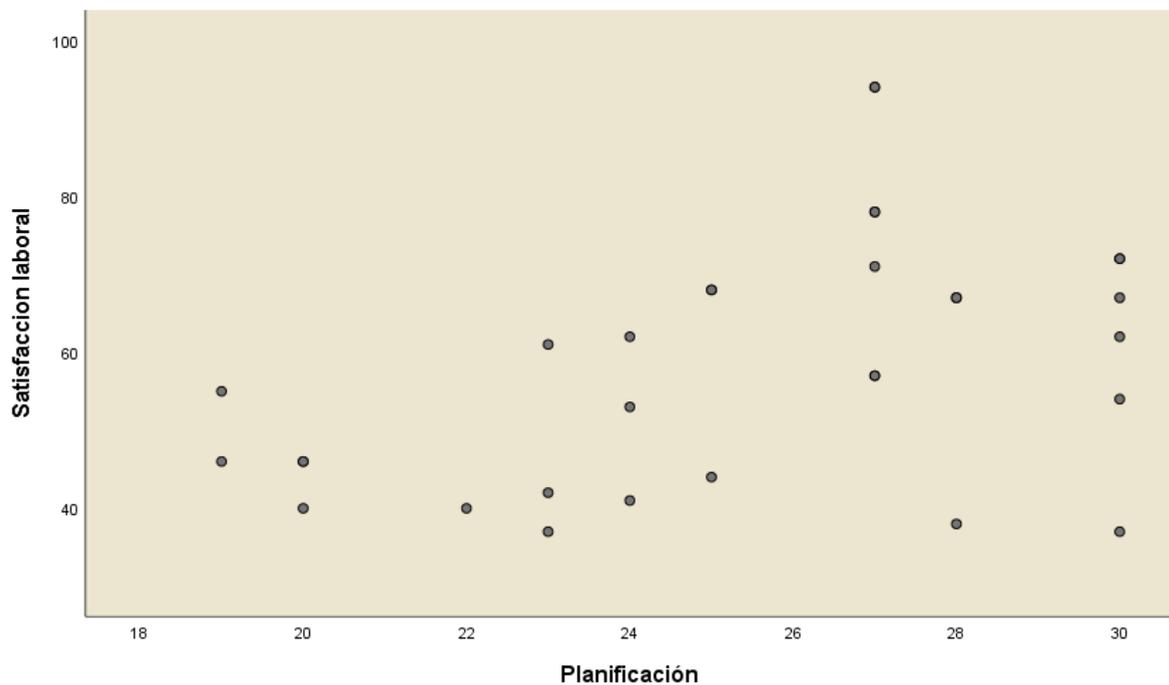
Dimensiones de Satisfacción laboral	Factores motivacionales		Condiciones laborales		Aspectos salariales	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	16,1	10	32,3	15	48,4
Medio	13	41,9	10	32,3	14	45,2
Alto	13	41,9	11	35,5	2	6,5
Total	31	100,0	31	100,0	31	100,0

Descripción: La tabla 6 muestra los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, percibiendo que para la dimensión factores motivacionales el

41.9% de trabajadores encuestados lo valoraron en el nivel alto y medio, mientras que el 16,1% lo valoraron con un nivel bajo. A la dimensión condiciones laborales el 35,5% de encuestados lo ubican en el nivel alto, el 32,3% de encuestados en el nivel medio y bajo. Respecto a la tercera dimensión aspectos salariales el 6,5% lo valoraron en el nivel alto, el 45,2% en el nivel medio, y por último el 48,4% lo valoraron dentro del nivel bajo.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la dimensión planificación y satisfacción laboral.



Descripción: En la figura 2 se muestra la gráfica de dispersión de puntos visualizando una relación directa y creciente entre la dimensión planificación y la variable satisfacción laboral, por ello se determinó que a medida que exista una mayor planificación en la gestión administrativa mayor será la satisfacción laboral en favor de los trabajadores de la Defensa Pública del distrito del Santa.

Tabla 8

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión planificación y satisfacción laboral.

Correlación de Pearson		Satisfacción laboral
Planificación	Correlación de Pearson	,450*
	p-valor	,011
	N	31

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

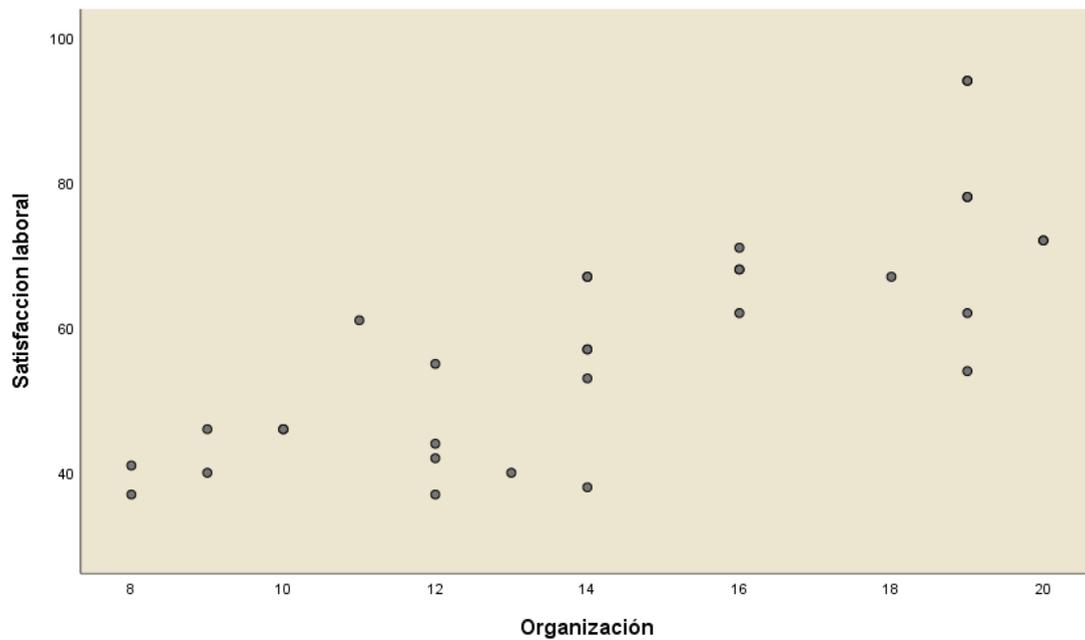
Ho: No relación entre la dimensión planificación y satisfacción laboral.

Ha: Existe correlación entre la dimensión planificación y satisfacción laboral.

Descripción: En la tabla 7 se observa una correlación r de Pearson positiva moderada (0.450) entre la dimensión planificación y satisfacción laboral, además de ello el p-valor es de 0.011 menor que 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, por lo que claramente existe una correlación significativa entre ambas variables al nivel 0.05.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la dimensión organización y satisfacción laboral



Descripción: En la figura 3 se muestra la gráfica de dispersión de puntos con una relación creciente entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral,

por lo que se determinó que mientras aumente las puntuaciones de la dimensión organización, también aumentará la puntuación de la satisfacción laboral, ya que a medida que exista una mayor organización mayor será la satisfacción laboral.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión organización y satisfacción laboral.

	Correlación de Pearson	Satisfacción laboral
	Coeficiente de Correlación	,788**
Organización	p-valor	,000
	N	31

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

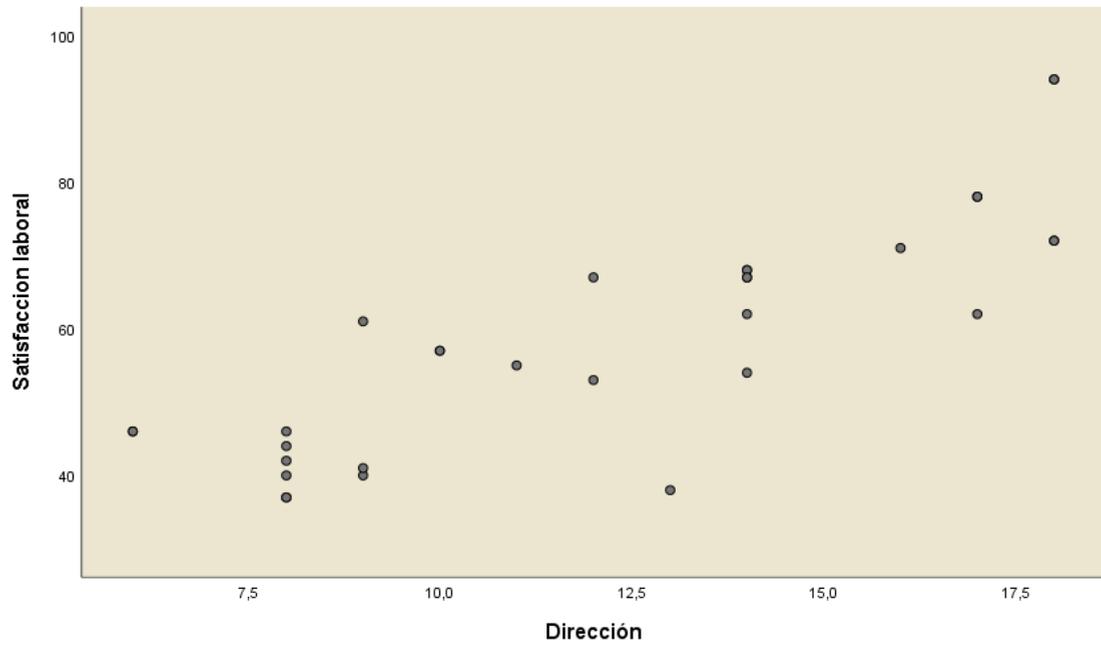
Ho: No existe correlación entre la dimensión organización y satisfacción laboral.

Ha: Existe correlación entre la dimensión organización y satisfacción laboral.

Descripción: En la tabla 8 se puede observar una correlación r de Pearson positiva alta (0.788) entre la dimensión organización y satisfacción laboral, además de ello el p-valor es de 0.000 menor que 0.01, es decir que se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe una correlación significativa entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral al nivel 0.01.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la dimensión dirección y satisfacción laboral.



Descripción: En la figura 4 se muestra la gráfica de dispersión de puntos con una relación creciente entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral, ya que a medida que exista un mayor manejo de dirección mayor será la satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión dirección y satisfacción laboral.

	Correlación de Pearson	Satisfacción laboral
	Coeficiente de Correlación	,843**
Dirección	p-valor	,000
	N	31

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

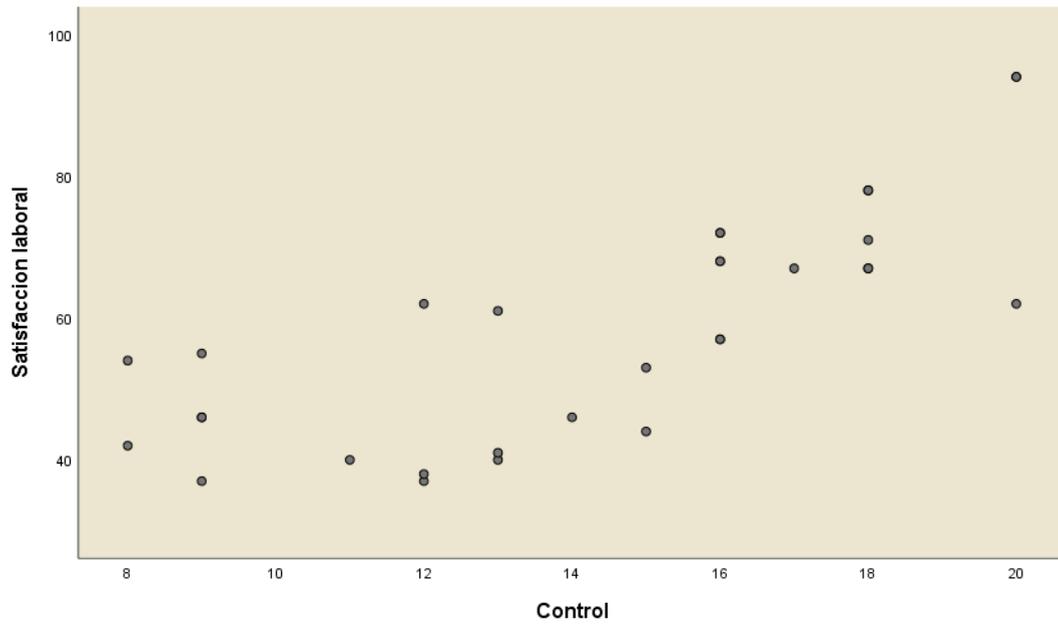
Ho: No existe correlación entre la dimensión dirección y satisfacción laboral.

Ha: Existe correlación entre la dimensión dirección y satisfacción laboral.

Descripción: En la tabla 9 se puede observar una correlación r de Pearson positiva muy alta (0.843) entre la dimensión dirección y satisfacción laboral, además de ello el p-valor es de 0.000 menor que 0.01, por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptando la hipótesis accesoria, permitiendo como tal la correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral al nivel 0.01.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre la dimensión control y satisfacción laboral



Descripción: En la figura 5 se muestra la gráfica de dispersión de puntos con una relación creciente entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral. Ya que a medida que exista un mayor control, mayor será la satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión control y satisfacción laboral.

	Correlación de Pearson	Satisfacción laboral
	Coeficiente de Correlación	,763**
Control	p-valor	,000
	N	31

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

Ho: No existe correlación entre la dimensión control y satisfacción laboral.

Ha: Existe correlación entre la dimensión control y satisfacción laboral.

Descripción: En la tabla 10 se puede observar una correlación r de Pearson positiva alta (0.763) entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral, el p-valor es de 0.000 menor que 0.01, lo que llevo a rechazar la hipótesis nula, claramente se observó una existencia de correlación significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral al nivel 0.01.

V. DISCUSIÓN

En este punto se tiende no solo a describir y contrastar los resultados con los trabajos previos citados en la parte metodológica, se enmarca también su relevancia.

Este estudio se realiza, por la necesidad de estudiar la relación de la GA y la SL, a raíz de la problemática que se ha venido enfocando en la sedes de la Defensa Pública a nivel nacional, ya que los trabajadores se han encontrado realizando huelgas en reclamo a las condiciones de todos los trabajadores sujetos a problemas de insatisfacción de sus horarios laborales, el trato igualito en el desempeño de funciones y la desigualdad de la escala remunerativa en la que se encuentras, es decir que actualmente existen trabajadores que perciben sueldos menores a los cuales se viene convocando al nuevo personal, por ello es que solicitan una homologación de sueldos (Radio Santo Domingo, 2022).

Vale recalcar que dentro de todo el estudio una de las debilidades en la investigación fue la accesibilidad a la información, ya que fue una de las cuestiones que surgieron durante el desarrollo de la investigación, debido al cumplimiento del formalismo para la aprobación del estudio, respetando por ende los plazos para la aceptación del permiso.

Dentro de las fortalezas de la investigación han sido concentradas en la metodología aplicada al estudio, ya que ha permitido ordenar la investigación así mismo ha permitido reconocer el tipo y diseño, pero sobre todo en el desarrollo para obtener los resultados, fijados en el contraste del problema planteado, priorizando el respeto de aspectos éticos planteados por la universidad.

A través de lo descrito, se puede visibilizar la relevancia del estudio, ya que comprende no solo en la relación de las variables, si no en dar a conocer a las autoridades competentes la necesidad de los trabajadores a través de estudios datos estadísticos recolectados, para corregir y mejorar las necesidades que se presentan en la institución fuente del estudio, la cual será base para el mejoramiento de otras sedes y de todo el personal que lo conforme.

Respecto al resultado del objetivo general, se evidenció una correlación, ya que debido al análisis inferencial r de Pearson se obtuvo un coeficiente de relación positivo muy alto (0.822), determinando la existencia de correlación de variables, observándose también un aumento en las puntuaciones de la variable independiente, influyendo como tal al aumento en la puntuación de la variable dependiente.

Se contrasta dicho resultado con la investigación de Cubas y Saldaña (2020) obteniendo los mismos resultados en de la presente investigación, mostrando una correlación ($r = 0,474$), determinado por ambos investigadores la relación que existe en su estudio, comprendiendo también a sus dimensiones.

Así mismo, en su estudio Trejos (2021), pudo concluir que en su investigación se ubicó en una escala positiva y fundamental, porque obtuvo un valor de F igual a (238.554) y el valor de p igual a .000, con una vinculación a las variables, evidenciando una correlación entre ellas.

Por último, se puede decir que en todos sus aspectos con quién se puede corroborar mayor similitud y respaldo el resultado obtenido, es con el estudio de Rojas, que al igual que la investigadora, al estudiar la correlación de sus variables arrojaron una relación significativa a través de un coeficiente r de Pearson de 0,88 (Rojas, 2021).

Empero estos resultados pueden contradecirse, un claro ejemplo es el estudio de Bao (2019), pese a ver a ver aplicado también las misma técnica e instrumentos y obteniendo para ambos cuestionarios con confiabilidad (0,82) y de (0,76) concluyó en su estudio que estas no se relación, arrojando un valor de -,194, visibilizando que se necesita implementar políticas de supervisión constante a las etapas del desarrollo de la gestión administrativa.

En referencia al resultado de los objetivos específicos, se propuso describir el nivel de gestión administrativa, por lo que respecto a los resultados se visualizó que el 58,1% lo valoraron en nivel bueno, el 41,9% la valoraron como regular, resaltando que ningún trabajador encuestado lo considero un nivel malo.

Contrastando ello con el estudio de Guillin et ál. (2022) en donde los resultados determinaron que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos, visibilizando el poco interés de medir los niveles de las necesidades de los trabajadores demostrando que es importante instaurar procedimientos que permitan medir la capacidad de GA dentro de la empresa, ya que como menciona en su estudio es importante medir el grado de esta variable para encaminar el desarrollo de la misma, y reducir brechas respecto a las necesidades de los trabajadores.

Respecto al resultado del objetivo específico describir el nivel de las dimensiones de GA, se mostró que para la dimensión planificación el 83,9% de los encuestados lo calificaron con bueno, para la dimensión organización el 45,2% en nivel regular. A dirección el 35,5% como malo. Para la cuarta dimensión control, el 54,8% de trabajadores encuestados lo consideraron con un nivel bueno, advirtiendo que la identificación de niveles es importante y no pueden dejar de ser estudiados en la investigación.

En ese sentido Altinay et ál. (2018), menciona que las dimensiones permiten en el avance de metas, la administración de los recursos y el liderazgo, identificando los requerimientos y necesidades a favor de la institución. Conceptos que son respaldados por la teoría sobre la gestión administrativa estudiada por Fayol planteando que es importante en la gestión porque coadyuvan en la previsibilidad y la eficiencia en toda entidad (Edwards, 2018).

Del resultado del objetivo específico describir el nivel de SL, identificar el nivel de la satisfacción laboral y el nivel de sus dimensiones, en la cual se observó que un 12,9% de los trabajadores valoraron a la satisfacción laboral con un nivel alto, el 51,6% en el nivel medio y el 35,5% de los trabajadores consideran a la satisfacción laboral en el nivel bajo. Identificando que los trabajadores consideraron que la satisfacción laboral en la Defensa Pública del distrito del Santa tiende a encontrarse en un nivel medio.

A ello, el estudio Fernández (2019) muestra claramente la importancia de mejorar e implementar el nivel de SL en los centros de trabajo, identificando en su estudio que la satisfacción de los trabajadores de esta sede distrital se encontró en un nivel regular, ya que un 70,22% de los trabajadores lo considero así, recomendando por ello, un proceso que permita medir los niveles de satisfacción de los trabajadores, puesto que la comodidad del trabajador debe priorizar en todo centro de trabajo, permitiendo al desarrollo de un buen ambiente laboral.

Respaldado en la teoría bifactorial, puesto que existen factores que generan el sentimiento de satisfacción e insatisfacción por parte del trabajador (Salazar, 2018). Ya que es el estado emocional que muestra el trabajador referente al cumplimiento de sus funciones y el trato que percibe en la empresa (Mehmet, 2020).

A los resultados del objetivo específico describir el nivel de las dimensiones de SL, se percibió para la dimensión factores motivacionales el 41.9% de trabajadores encuestados lo valoraron en un nivel alto y medio. A la dimensión condiciones laborales el 35,5% de encuestados lo ubican en nivel alto. Respecto a la tercera dimensión aspectos salariales el 48,4% lo valoraron dentro de un nivel bajo.

Dichos resultados concuerdan con el estudio de Saavedra y Delgado (2020), en donde el desarrollo de escala de niveles demostró que el 76% de los peruanos no son felices en su trabajo, debido al bajo nivel de presupuesto remunerativo que brindan las empresas peruanas.

Esto permite visibilizar la importancia de medir el nivel la dimensión de aspectos salariales, referida a los suelos e incentivos de la empresa, ya que todo trabajador sentirá la estabilidad de que su trabajo es reconocido mediante un pago justo al desarrollo de sus funciones laborales.

Los resultados obtenidos del objetivo específico determinar la relación de la dimensión planificación y SL, se mostró una correlación r de Pearson positiva moderada (0.450) por lo que, existe una correlación significativa entre las variables, considerando importante esta dimensión. Al objetivo específico determinar la relación de la dimensión organización con la SL, se mostró un resultado correlación r de Pearson positiva alta (0.788) con un p -valor de 0.000 menor que 0.01, y se mostró una existencia correlación significativa.

Es decir, estas dimensiones no solo son importantes porque son parte del desarrollo que actualmente empresas vienen aplicando día a día, si no que estas entienden el cómo programar los planes de futuro en beneficio de la empresa, lo que permite prevenir riesgos y situaciones futuras que, de otro modo, podrían perturbar el nivel de la empresa (Allegretti, 2022).

Por consiguiente, el resultado de este objetivo específico arrojó una relación positiva muy alta (0.843) con un p-valor de 0.000 menor que 0.01, aceptando la hipótesis accesoria, permitiendo como tal una correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral.

Resultado que permite corroborar lo definido por Mendoza et ál. (2018), señalando que esta permite implementar estrategias con finalidad primordial de cumplir con las propuestas institucionales, es decir que aquella institución que se encuentre direccionado a elegir opciones que conlleven a resultados positivos, claramente permitirá un crecimiento continuo y el desarrollo institucional a largo plazo.

Como último objetivo se tuvo determinar la relación entre la dimensión control y la variable SL, obteniendo un resultado de correlación r de Pearson positiva alta (0.763), con un p-valor de 0.000 menor que 0.01, rechazando hipótesis nula, dando lugar a la existencia de correlación significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción, respaldado en la definición de Song et ál. (2021), ya que como lo sugiere mediante esta dimensión se permite realizar actividades de seguimientos con el fin de comprobar que las actividades se encuentren organizadas de acuerdo a los objetivos de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe correlación r de Pearson positiva muy alta (0.822) y significativa, con un p -valor de 0.000, menor que 0.01, entre la GA y la SL en los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa – 2023.

Segunda. El 58,1% de los trabajadores valoraron a la gestión administrativa en un nivel bueno, el 41,9% en un nivel regular, y que el 0% de trabajadores encuestados calificaron en un nivel malo a la GA.

Tercera. Respecto a la dimensión planificación el 83,9% de los encuestados lo calificaron con un nivel bueno, el 16,1% con un nivel regular y que ninguno de los trabajadores encuestados consideró un nivel malo para la dimensión planificación. Para la dimensión organización el 41,9% de trabajadores lo consideraron con un nivel bueno, el 45,2 en el nivel regular y el 12,9% con un nivel malo. Para dirección, el 25,8% lo consideran como bueno, el 38,7% en nivel regular, el 35,5% como malo, para la cuarta dimensión control, el 54,8% de trabajadores encuestados lo consideraron con un nivel bueno, el 25,8 en un nivel regular, y el 19,4% de encuestados consideraron a la dimensión control dentro de un nivel malo.

Cuarta. El 12,9% de los trabajadores valoraron con un nivel alto a la SL, mientras que el 51,6% lo valoraron en el nivel medio y el 35,5% de los trabajadores consideran que se encuentra en un nivel bajo. Por lo que la SL en la institución de estudio se encontró en un nivel medio.

- Quinta.** La dimensión factores motivacionales el 41.9% de trabajadores lo valoraron en el nivel alto y medio, mientras que el 16,1% lo valoraron en un nivel bajo. Para la dimensión condiciones laborales el 35,5% de encuestados lo valoraron en el nivel alto, el 32,3% de encuestados en el nivel medio y bajo. Respecto a la tercera dimensión aspectos salariales el 6,5% lo valoraron en el nivel alto, el 45,2% en el nivel medio, y el 48,4% lo valoraron dentro del nivel bajo.
- Sexta.** Existe correlación r de Pearson positiva moderada (0.450) y significativa, con un p -valor de 0.011 menor que 0.05, entre la dimensión planificación y la variable SL.
- Séptima.** Existe correlación r de Pearson positiva alta (0.788) y significativa, con un p -valor de 0.000 menor que 0.01, la dimensión organización y la variable SL.
- Octava.** Existe correlación r de Pearson positiva muy alta (0.843) y significativa con p -valor de 0.000 menor que 0.01, entre la dimensión dirección y la variable SL.
- Novena.** Existe correlación r de Pearson positiva alta (0.763) y significativa con p -valor de 0.000 menor que 0.01, entre la dimensión control y la variable SL.

VII. RECOMENDACIONES

Al director de la institución:

Primera. Realizar trabajo articulado con los departamentos y autoridades competentes para diseñar políticas institucionales enfocadas a mejorar las condiciones laborales, y los aspectos salariales de los trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa.

Al jefe del área administrativa

Segunda. Organizar sesiones periódicas de formación para el personal, en función a sus especializaciones y responsabilidades laborales.

Tercera. Organizar reuniones de convivencia para mejorar el ambiente de trabajo y las relaciones entre todos los trabajadores.

Cuarta. Medir la satisfacción de los empleados, realizando encuestas periódicas de satisfacción laboral.

Quinta. Realizar evaluaciones de seguimiento sobre el desarrollo y rendimiento de los trabajadores de la institución.

Al trabajador de la institución:

Sexta. Realizar un cuadro estadístico de nivel de producción, para organizar las actividades que se encuentren pendientes o con retrasos, con el fin de cumplir las metas de la institución.

Séptima. Ofrecer un servicio basado en la empatía y el trato digno a los usuarios.

REFERENCIAS

- Ali, A., Adan, M., Addin, F., & Ahmad, E. (2020). The effect of transformation leadership on government employee job satisfaction during Covid-19. *Management Science Letters*.
http://m.growingscience.com/msl/Vol11/msl_2020_399.pdf
- Akesson, B., Milne L., Canavera M., Meyer, E., & Reinke, C. (2021). Changing Public Perceptions and Supporting Improved Working Conditions for the Social Service Workforce: Expert Perspectives from a Global Delphi Study, *Journal of Social Service Research*, 47:6, 808-822.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1926399>
- Allegretti, G. (2022). CEPA strategy guidance note on Participatory budgeting.
<https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/100240/1/CEPA%20strategy%20guidance%20note%20on%20Participatory%20Budgeting.pdf>
- Altinay, F., Altinay, Z., Dagli, G. & Cifci, M. (2018). Evaluation of administrative and supervisory performance of the directors of Special Education Institutions according to the teachers. *Quality & Quantity*, 52(2), 1275-1286.
<https://doi.org/10.1007/s11135-018-0699-4>
- Arce, L., & Rojas, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495.
<https://www.redalyc.org/journal/5156/515664454019/movil/>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. <https://bit.ly/3emR98k>

- Bao, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4598>
- Canales, J., & Huahualuque, W. (2019). Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017.
- Castañeda, L., & Sánchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Cueva, A., Cueva, A., Paz, M., y Velásquez, B. (2023). Satisfacción laboral y trabajo remoto: análisis de la relación en profesores de una universidad pública de Puno, Perú. En *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6195>
- Cubas, L. y Saldaña, Y. (2020). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61221>
- Delgado, M., Alvarado, P., & Ortega, V. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317.
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. 1(1). https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf
- Faces, M. & Herrera, S. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción Laboral. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 4(7). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/671>

- Falcón, L., Pertile, C., & Ponce, E. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla)-ciudad de Corrientes (2017-2018). In *XXI Jornadas de Geografía de la UNLP 9 al 11 de octubre de 2019 Ensenada, Argentina. Construyendo una Geografía Crítica y Transformadora: En defensa de la Ciencia y la Universidad Pública*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Geografía. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/110388>
- Falconi, F., Luna Altamirano, A., Sarmiento, H., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fernández, A. (2019). *Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima-Norte-2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39530>
- González, S., Viteri, A., Izquierdo, M., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la Ciudad de Quevedo. 12(4), 32- 37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guayacán, I., Zárate, L., & Contreras, E. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 222-234. Epub June 22, 2022. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>

- Guillin, M., Mosquera, A., & Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. Epub 10 de febrero de 2022. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100333&lng=es&tlng=es.
- Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., & Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21. Epub 07 de junio de 2021. <https://dx.doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.001.es>
- Hassan, M., Mat, D., & Subramaniam, L. (2019). Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees. *International Journal of Business and Management*, 14(4), 1833-3850. <https://doi.org/https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n4p48>
- Hawkins, C., Krause, R., & Deslatte, A. (2021). Staff support and administrative capacity in strategic planning for local sustainability. *Public Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1999667>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442. Epub 01 de septiembre de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). Metodología de la Investigación: Las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Vol. 1). Mc Graw-Hill Interamericana Editores, SA.

- Hernández, J., y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 12(2), 107-147. [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- INEI (2018). Servicio De Defensa Publica Datos Estadísticos Inei 2018 A Nivel Nacional. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1691/cap06.pdf
- Kwang, B. (2021). The differing effects of individual- and group-based pay for performance on employee satisfaction: the role of the perceived fairness of performance evaluations. *Public Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1988270>
- Lokke, K., & Krotel, M. (2020). Performance evaluations of leadership quality and public sector leaders' absenteeism. *Public Management review*, 22(1), 96-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638441>
- Pasión por el Derecho (2023). Defensores Públicos anuncian huelga nacional indefinida. <https://lpderecho.pe/defensores-publicos-anuncian-huelga-nacional-indefinida-trabajo-sobretiempo/>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Malayao, R. (2019). An Ssessement Of The Leadership Skills Of The Student-Organization Presidents Of Isabela State University. *International Journal of Advanced research in Management and Social Sciences*, 8(10). <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijarmss&volume=8&issue=10&article=011>

- Marín, H., & Placencia, M. (diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mehmet, D. (2020). Sources of innovation, autonomy, and employee job satisfaction in Public Organizations, *Public Performance & Management Review*, 44(1), 155-186. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1820350>
- Mejía, M. (2019). Control interno y gestión administrativa en el área de infraestructura de la Gerencia Sub Regional de Bagua. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76482>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 262-268. Epub 02 de febrero de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es.
- Mercado, M. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), 13-23. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). Guía de investigación. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guiadeinvestigacion-en-diseno.pdf>.

More, T. (2018). *Las interrupciones laborales de los trabajadores contratados bajo la modalidad de locación de servicios en las entidades públicas frente a la estabilidad laboral* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] Repositorio Institucional UNP: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1402>

Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán, 2*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1686832733&Signature=DADTepriih8wQ6FI8yp6TDA7zF9ZNrkTqMijiUtHfCXBG8rKA4AYIYN2w3~yBsIsLjTbldiPsbN7ZE5c7AyRLJrLz4MXKnfXWDAZwPTVon1PfO8lzy7im0OMJczpb1ZMkkmkWhT954u6p919ul~BdqImtH3HH53IFD~zDi6e5ZggoFhSUS6luMGNshlyohLAYocLTg0cEQa2ak5b8iDVz70YNjNfufjbhnLrJW0QTR93liyFaEx0TsmvWztUnl585OOrv108t0~Qbe1lfHew~h1b0Dr5raf-NhSNwknNbP-nbMjEOKSR~kyekKwl3eXDmJ7cPrSwpBVYtGE6C5y6RQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Oliva, Z. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30471>

Prysmakova, P. (2021). Contact with citizens and job satisfaction: expanding person-environment models of public service motivation. *Public Management Review*, 23(9), 1339-1358. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1751252>

- Quiroz , L., & Vega, Y. (2020). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Pública de la Libertad, 2019*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio institucional UCT. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/736>
- Radio Santo Domingo (2022). *Trabajadores de la defensa publica del Santa acatan huelga nacional*. <https://radiorsd.pe/noticias/video-trabajadores-de-la-defensa-publica-acataran-paro-el-13-de-diciembre>
- Radio Santo Domingo (2023). *Trabajadores de Defensa Publica acatan huelga indefinida, Chimbote*. <https://radiorsd.pe/index.php/noticias/video-chimbote-trabajadores-de-la-defensa-publica-acatan-huelga-indefinida>
- Rojas, Ch. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67756>
- Rodríguez, X. E. S., Choez, J. M. P., & González, M. C. S. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Saavedra, J., & Delgado, M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar, L., & Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 2-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>
- Sánchez, F., Fuentes, F., y Artacho, C. (2018). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. *Capital Humano*, 1(219), 60-61. https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Song, M., An, S.-H., & Meier, K. (2021). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: cross-national evidence. *Public Management Review*, 23(6), 906-928. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Szromek, R., & Wolniak, R. (2020). Job satisfaction and problems among academic staff in higher education. *Sustainability*, 12(12). <https://doi.org/10.3390/su12124865>
- Tarrillo, R. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78492>

Tepayakul, R., & Rinthaisong, I. (2018). Job satisfaction and employee engagement among human resources staff of Thai Private Higher Education Institutions. *The Journal of Behavioral Science*, 13(2), 68-81. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/109260>

Trejos, J. (2021). *La Gestión Administrativa Como Predictora De La Satisfacción Laboral De Docentes De La Unión Colombiana Del Sur* [tesis Doctoral, Universidad de Montemorelos (México)] Repositorio institucional Universidad Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1338>

Vinarski, H. (2020). A view into managers' subjective experiences of public service motivation and work engagement: a qualitative study. *Public Management Review*, 22(7), 1090-1118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1740304>

ANEXO 2. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles
Gestión administrativa	Henry Fayol plantea que las prácticas en gestión son esenciales para la previsibilidad y la eficiencia en toda entidad, determinando que la comunicación fluida es fundamental para una exitosa gestión, lo cual actualmente se aplica en muchas empresas o instituciones, en esta misma teoría define como elementos de la gestión administrativa a la planificación, organización, mando, coordinación y control (Edwards, 2018).	Operacionalmente comprende las dimensiones de planificación, organización, dirección, control y sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos por un cuestionario.	Planificación	Metas y objetivos	Ordinal Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Gestión administrativa 18- 42 Malo 43-65 Regular 66-90 Bueno Planificación 6-14 Malo 15-21 Regular 22-30 Bueno Organización 4-9 Malo 10-14 Regular 15-20 Bueno Dirección 4-9 Malo 10-14 Regular 15-20 Bueno Control 4-9 Malo 10-14 Regular 15-20 Bueno
				Nivel de Procedimientos		
				Estrategias		
			Organización	División del trabajo		
				Coordinación		
			Dirección	Toma de decisiones		
				motivación		
			Control	Establecer estándares		
				Medición de resultados		
Satisfacción laboral	Se respalda mediante la Teoría Bifactorial planteada por Herzberg, basada en la satisfacción y la insatisfacción, mencionando en su estudio que son diversos los factores que generan el sentimiento de satisfacción por parte del trabajador, incluyendo aspectos como reconocimientos, ascensos, incentivos, reconocimiento personal. La insatisfacción también comprende factores comprendidos por la normativa institucional, el salario, la condición laboral y la supervisión (Salazar, 2018).	Operacionalmente comprende las dimensiones de factores motivacionales, condiciones laborales y aspectos salariales, de igual manera sus indicadores serán medidos por el cuestionario respectivo.	Factores motivacionales	Liderazgo	Ordinal Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Satisfacción laboral 20- 46 Bajo 47-73 Medio 74-100 Alto Factores motivacionales 6-14 Bajo 15-21 Medio 22-30 Alto Condiciones laborales 6-14 Bajo 15-21 Medio 22-30 Alto Aspectos salariales 8-18 Bajo 19-29Medio 30-40 Alto
				Capacitaciones		
				Comunicación		
			Condiciones laborales	Ambiente laboral		
				Relaciones laborales		
				Desarrollo profesional		
			Aspectos salariales	Sueldos		
				Situación laboral		
				Incentivos		

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la gestión administrativa de la Defensa Pública del Distrito del Santa. Se agradece por anticipado su colaboración Instrucciones: Estimado (a) se procederá hacerle algunas preguntas por lo que se le pide marque con una (X) la respuesta que usted considera conveniente, según la escala de medición:

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

N°	INDICADORES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planificación						
1	¿Apoya a la entidad para el cumplimiento de las metas y objetivos?					
2	¿Los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos y metas?					
3	¿El área donde labora desarrolla sus actividades teniendo en cuenta procedimientos fijados por la entidad?					
4	¿Cree que los procesos administrativos se enmarcan en lo planificado por la entidad?					
5	¿La entidad cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?					
6	¿Durante el desarrollo de sus funciones aplica estrategias de planificación determinadas para su área?					
Organización						
7	¿La entidad cuenta con políticas institucionales que comprenden sus necesidades?					
8	¿Considera que el trabajo es dividido proporcionalmente para cada área?					
9	¿Considera que el responsable de área coordina con el personal a su cargo?					
10	¿Existe coordinación entre las áreas de la entidad?					
Dirección						
11	¿Cree usted que el director de la entidad toma decisiones acertadas durante el desarrollo de su gestión?					
12	¿Cree usted que los responsables de área toman decisiones acertadas?					
13	¿La entidad cuenta con políticas de motivación para sus trabajadores?					
14	¿Considera que la entidad se preocupa por la motivación de sus trabajadores?					
Control						
15	¿Considera que la entidad establece estándares de calidad para medir el desempeño de las áreas?					
16	¿El área donde labora se sujeta a los estándares de calidad fijados por la entidad?					
17	¿La entidad supervisa el desempeño de sus trabajadores?					
18	¿El cumplimiento de metas y objetivos son controlados para mejores resultados?					

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la satisfacción laboral de la Defensa Pública del Distrito del Santa. Se agradece por anticipado su colaboración Instrucciones: Estimado (a) se procederá hacerle algunas preguntas por lo que se le pide marque con una (X) la respuesta que usted considera conveniente, según la escala de medición:

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

Nº	INDICADORES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
Factores motivacionales						
1	¿El director de la entidad cuenta con capacidad de liderazgo?					
2	¿Cree usted que en la entidad se fomenta el trabajo en equipo?					
3	¿Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones por parte de la entidad?					
4	¿La entidad se preocupa por que los trabajadores tengan capacitaciones según la especialidad en la que se desempeñan?					
5	¿Considera que la comunicación entre los trabajadores es positiva?					
6	¿Existe una comunicación fluida entre el director, responsables de área y personal administrativo?					
Condiciones laborales						
7	¿La oficina donde trabaja reúne las condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones?					
8	¿Considera que el ambiente laboral en el trabajo es adecuado?					
9	¿La entidad realiza charlas sobre relaciones interpersonales?					
10	¿Existe buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?					
11	¿La entidad realiza cursos de rendimiento y crecimiento profesional según las funciones que realiza?					
12	¿La entidad promueve y da oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores?					
Aspectos salariales						
13	¿El sueldo que percibe según su puesto de trabajo satisface sus necesidades?					
14	¿Existe aumento de sueldo por el buen desempeño de sus labores?					
15	¿Se siente conforme con las labores que realiza?					
16	¿El trabajo que realiza se sustenta con el sueldo que gana?					
17	¿El contrato actual que tiene le hace sentir salvaguardado por la entidad?					
18	¿La situación actual en el trabajo le brinda satisfacción?					
19	¿La entidad brinda posibilidad de ascenso y escala laboral?					
20	¿Se reconoce su productividad con algún tipo de incentivo?					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA (EXPERTO 1)

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Apoya a la entidad con el cumplimiento de las metas y objetivos	X		X		X		
2	Directo	Los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos y metas	X		X		X		
3	Directo	El área donde labora desarrolla actividades teniendo en cuenta procedimientos fijados por la entidad	X		X		X		
4	Directo	Cree que los procesos administrativos se enmarcan en lo planificado por la entidad	X		X		X		
5	Directo	La entidad cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		
6	Directo	Durante el desarrollo de sus funciones aplica estrategias de planificación determinadas para su área	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La entidad cuenta con políticas institucionales que comprenden sus necesidades	X		X		X		
8	Directo	Considera que el trabajo es dividido proporcionalmente para cada área	X		X		X		
9	Directo	Considera que el responsable de área coordina con el personal a su cargo	X		X		X		
10	Directo	Existe coordinación entre las áreas de la entidad	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Cree usted que el director de la entidad toma decisiones acertadas durante el desarrollo de su gestión	X		X		X		
12	Directo	Cree usted que los responsables de área toman decisiones acertadas	X		X		X		
13	Directo	La entidad cuenta con políticas de motivación para sus trabajadores	X		X		X		
14	Directo	Considera que la entidad se preocupa por la motivación de sus trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	Considera que la entidad establece estándares de calidad para medir el desempeño de las áreas	X		X		X		
16	Directo	El área donde labora se sujeta a los estándares de calidad fijados por la entidad	X		X		X		
17	Directo	La entidad supervisa el desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
18	Directo	El cumplimiento de metas y objetivos son controlados para mejores resultados	X		X		X		



Mg/Obst. Adelaida Hedy
Evangelista Huerto
COP 3619

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Evangelista Huerto Adelaida Hedy

DNI: 09022887

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Bachiller en Obstetricia	Universidad De San Martín de Porres	1989
02	Licenciada en Obstetricia	Universidad De San Martín de Porres	1990
03	Magister En Obstetricia Salud Sexual Y Reproductiva	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2015
04	Maestra en Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Licenciada en Obstetricia	Centro de Salud - CLAS Santa	2003-2022
02	Gerente	Centro de Salud - CLAS Santa	2022-2023

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

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

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

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


Mg/Obst. Adelaida Hedy
Evangelista Huerto

05 de junio del 202

COP 3619

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES MOTIVACIONALES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El director de la entidad cuenta con capacidad de liderazgo	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que en la entidad se fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
3	Directo	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones por parte de la entidad	X		X		X		
4	Directo	La entidad se preocupa por que los trabajadores tengan capacitaciones según la especialidad en la que se desempeñan	X		X		X		
5	Directo	Considera que la comunicación entre los trabajadores es positiva	X		X		X		
6	Directo	Existe una comunicación fluida entre el director, responsables de área y personal administrativo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CONDICIONES LABORALES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La oficina donde trabaja reúne las condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones	X		X		X		
8	Directo	Considera que el ambiente laboral en el trabajo es adecuado	X		X		X		
9	Directo	La entidad realiza charlas sobre relaciones interpersonales	X		X		X		
10	Directo	Existe buena relación laboral con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
11	Directo	La entidad realiza cursos de rendimiento y crecimiento profesional según las funciones que realiza	X		X		X		

12	Directo	La entidad promueve y da oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS SALARIALES			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	El sueldo que percibe según su puesto de trabajo satisface sus necesidades	X		X		X		
14	Directo	Existe aumento de sueldo por el buen desempeño de sus labores	X		X		X		
15	Directo	Se siente conforme con las labores que realiza	X		X		X		
16	Directo	El trabajo que realiza se sustenta con el sueldo que gana	X		X		X		
17	Directo	El contrato actual que tiene le hace sentir salvaguardado por la entidad	X		X		X		
18	Directo	La situación actual en el trabajo le brinda satisfacción	X		X		X		
19	Directo	La entidad brinda posibilidad de ascenso y escala laboral	X		X		X		
20	Directo	¿Se reconoce su productividad con algún tipo de incentivo?	X		X		X		


 Mg/Obst. Adelaida Hedy
 Evangelista Huerto

COP 3619

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Evangelista Huerto Adelaida Heldy

DNI: 09022887

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Bachiller en Obstetricia	Universidad De San Martín de Porres	1989
02	Licenciada en Obstetricia	Universidad De San Martín de Porres	1990
03	Magister En Obstetricia Salud Sexual Y Reproductiva	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2015
04	Maestra en Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Licenciada en Obstetricia	Centro de Salud - CLAS Santa	2003-2022
02	Gerente	Centro de Salud - CLAS Santa	2022-2023

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

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

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

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


Mg. Obst. Adelaida Heldy
Evangelista Huerto

COP 3619

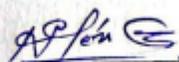
05 de junio del 2023.

(EXPERTO 2)

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Apoya a la entidad con el cumplimiento de las metas y objetivos	X		X		X		
2	Directo	Los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos y metas	X		X		X		
3	Directo	El área donde labora desarrolla actividades teniendo en cuenta procedimientos fijados por la entidad	X		X		X		
4	Directo	Cree que los procesos administrativos se enmarcan en lo planificado por la entidad	X		X		X		
5	Directo	La entidad cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		
6	Directo	Durante el desarrollo de sus funciones aplica estrategias de planificación determinadas para su área	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La entidad cuenta con políticas institucionales que comprenden sus necesidades	X		X		X		
8	Directo	Considera que el trabajo es dividido proporcionalmente para cada área	X		X		X		
9	Directo	Considera que el responsable de área coordina con el personal a su cargo	X		X		X		
10	Directo	Existe coordinación entre las áreas de la entidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	

11	Directo	Cree usted que el director de la entidad toma decisiones acertadas durante el desarrollo de su gestión	X		X		X		
12	Directo	Cree usted que los responsables de área toman decisiones acertadas	X		X		X		
13	Directo	La entidad cuenta con políticas de motivación para sus trabajadores	X		X		X		
14	Directo	Considera que la entidad se preocupa por la motivación de sus trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	Considera que la entidad establece estándares de calidad para medir el desempeño de las áreas	X		X		X		
16	Directo	El área donde labora se sujeta a los estándares de calidad fijados por la entidad	X		X		X		
17	Directo	La entidad supervisa el desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
18	Directo	El cumplimiento de metas y objetivos son controlados para mejores resultados	X		X		X		



Mg.CD. Hugo Percy León Gonzales
COP 45781

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: León Gonzales, Hugo Percy

DNI: 10398381

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Bachiller en Estomatología	Universidad Los Ángeles de Chimbote - Uladech	2018
02	Cirujano dentista	Universidad Los Ángeles de Chimbote - Uladech	2019
03	Maestra en Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2022

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

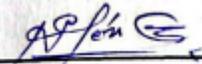
	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Cirujano dentista	Centro de Salud de Alto Perú	2007-2023

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

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

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

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

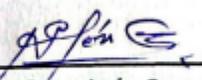

Mg.CD. Hugo Percy León Gonzales
COP 45781

05 de junio del 2023.

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES MOTIVACIONALES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El director de la entidad cuenta con capacidad de liderazgo	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que en la entidad se fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
3	Directo	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones por parte de la entidad	X		X		X		
4	Directo	La entidad se preocupa por que los trabajadores tengan capacitaciones según la especialidad en la que se desempeñan	X		X		X		
5	Directo	Considera que la comunicación entre los trabajadores es positiva	X		X		X		
6	Directo	Existe una comunicación fluida entre el director, responsables de área y personal administrativo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES LABORALES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La oficina donde trabaja reúne las condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones	X		X		X		
8	Directo	Considera que el ambiente laboral en el trabajo es adecuado	X		X		X		
9	Directo	La entidad realiza charlas sobre relaciones interpersonales	X		X		X		
10	Directo	Existe buena relación laboral con sus compañeros de trabajo	X		X		X		

11	Directo	La entidad realiza cursos de rendimiento y crecimiento profesional según las funciones que realiza	X		X		X		
12	Directo	La entidad promueve y da oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS SALARIALES			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	El sueldo que percibe según su puesto de trabajo satisface sus necesidades	X		X		X		
14	Directo	Existe aumento de sueldo por el buen desempeño de sus labores	X		X		X		
15	Directo	Se siente conforme con las labores que realiza	X		X		X		
16	Directo	El trabajo que realiza se sustenta con el sueldo que gana	X		X		X		
17	Directo	El contrato actual que tiene le hace sentir salvaguardado por la entidad	X		X		X		
18	Directo	La situación actual en el trabajo le brinda satisfacción	X		X		X		
19	Directo	La entidad brinda posibilidad de ascenso y escala laboral	X		X		X		
20	Directo	¿Se reconoce su productividad con algún tipo de incentivo?	X		X		X		



Mg.CD. Hugo Percy León Gonzales
COP 45781

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: León Gonzales, Hugo Percy

DNI: 10398381

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Bachiller en Estomatología	Universidad Los Ángeles de Chimbote – Uladech	2018
02	Cirujano dentista	Universidad Los Ángeles de Chimbote – Uladech	2019
03	Maestra en Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2022
04	Bachiller en Estomatología	Universidad Los Ángeles de Chimbote – Uladech	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Cirujano dentista	Centro de Salud de Alto Perú	2007-2023

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

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

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

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


Mg.CD. Hugo Percy León Gonzales
COP 45781

05 de junio del 2023.

(EXPERTO 3)

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

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Apoya a la entidad con el cumplimiento de las metas y objetivos	X		X		X		
2	Directo	Los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos y metas	X		X		X		
3	Directo	El área donde labora desarrolla actividades teniendo en cuenta procedimientos fijados por la entidad	X		X		X		
4	Directo	Cree que los procesos administrativos se enmarcan en lo planificado por la entidad	X		X		X		
5	Directo	La entidad cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		
6	Directo	Durante el desarrollo de sus funciones aplica estrategias de planificación determinadas para su área	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La entidad cuenta con políticas institucionales que comprenden sus necesidades	X		X		X		
8	Directo	Considera que el trabajo es dividido proporcionalmente para cada área	X		X		X		
9	Directo	Considera que el responsable de área coordina con el personal a su cargo	X		X		X		

10	Directo	Existe coordinación entre las áreas de la entidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Cree usted que el director de la entidad toma decisiones acertadas durante el desarrollo de su gestión	X		X		X		
12	Directo	Cree usted que los responsables de área toman decisiones acertadas	X		X		X		
13	Directo	La entidad cuenta con políticas de motivación para sus trabajadores	X		X		X		
14	Directo	Considera que la entidad se preocupa por la motivación de sus trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	Considera que la entidad establece estándares de calidad para medir el desempeño de las áreas	X		X		X		
16	Directo	El área donde labora se sujeta a los estándares de calidad fijados por la entidad	X		X		X		
17	Directo	La entidad supervisa el desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
18	Directo	El cumplimiento de metas y objetivos son controlados para mejores resultados	X		X		X		



Mg. Ab. Hedy Geraldine León Evangelista

CAS 3297

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hedy Geraldine León Evangelista

DNI: 70997132

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2017
02	Abogada	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2018
03	Maestra en Gestión Pública	Universidad Cesar Vallejo	2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Jefa de Demuna	Municipalidad Distrital de Pallasca	2019-2020
02	Admisionista	CEM Alto Perú – Chimbote	2021-2023

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

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

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

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



Mg.Ab. Hedy Geraldine León Evangelista

CAS 3297

05 de junio del 2023.

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

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES MOTIVACIONALES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El director de la entidad cuenta con capacidad de liderazgo	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que en la entidad se fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
3	Directo	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones por parte de la entidad	X		X		X		
4	Directo	La entidad se preocupa por que los trabajadores tengan capacitaciones según la especialidad en la que se desempeñan	X		X		X		
5	Directo	Considera que la comunicación entre los trabajadores es positiva	X		X		X		
6	Directo	Existe una comunicación fluida entre el director, responsables de área y personal administrativo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CONDICIONES LABORALES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La oficina donde trabaja reúne las condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones	X		X		X		
8	Directo	Considera que el ambiente laboral en el trabajo es adecuado	X		X		X		
9	Directo	La entidad realiza charlas sobre relaciones interpersonales	X		X		X		
10	Directo	Existe buena relación laboral con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
11	Directo	La entidad realiza cursos de rendimiento y crecimiento profesional según las funciones que realiza	X		X		X		

12	Directo	La entidad promueve y da oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS SALARIALES			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	El sueldo que percibe según su puesto de trabajo satisface sus necesidades	X		X		X		
14	Directo	Existe aumento de sueldo por el buen desempeño de sus labores	X		X		X		
15	Directo	Se siente conforme con las labores que realiza	X		X		X		
16	Directo	El trabajo que realiza se sustenta con el sueldo que gana	X		X		X		
17	Directo	El contrato actual que tiene le hace sentir salvaguardado por la entidad	X		X		X		
18	Directo	La situación actual en el trabajo le brinda satisfacción	X		X		X		
19	Directo	La entidad brinda posibilidad de ascenso y escala laboral	X		X		X		
20	Directo	¿Se reconoce su productividad con algún tipo de incentivo?	X		X		X		

Mg.Ab. Hedy Geraldine León Evangelista

CAS 3297

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hedy Geraldine León Evangelista

DNI: 70997132

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2017
02	Abogada	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2018
03	Maestra en Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2023

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Jefa de DEMUNA	Municipalidad Distrital de Pallasca	2019-2020
02	Admisionista	CEM Alto Perú – Chimbote	2021-2023

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

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

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

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


Mg.Ab. Hedy Geraldine León Evangelista
CAS 3297

05 de junio de 2023.

ANEXO 5. CONFIABILIDAD

Cálculo de fiabilidad del instrumento gestión administrativa mediante método de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	18

Descripción: El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de (0,932) por lo que el instrumento denota un grado de confiabilidad alto, superando el mínimo coeficiente estándar señalado (0,70).

Cálculo de fiabilidad del instrumento satisfacción laboral mediante método de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	20

Descripción: El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de (0,954) por lo que el instrumento denota un grado de confiabilidad alto, superando el mínimo coeficiente estándar señalado (0,70).

ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Despacho Viceministerial de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 22 de setiembre de 2023

CARTA N° 405 -2023-JUS/DGDPAJ

Señora
YURIKO NANCY MARTINEZ REYES
yurikoo.mr@gmail.com
Presente. –

Asunto : Solicitud de permiso para aplicar instrumento de recolección de datos (encuesta) para el proyecto de investigación de tesis: "Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023".

Referencia : MEMORANDO N° 690-2023-JUS/ DDDPAJSANTA

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a su solicitud de permiso para aplicar instrumento de recolección de datos (encuesta) para el proyecto de investigación de tesis: "Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023", para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo.

Al respecto, de acuerdo a las consultas efectuadas a la Oficina General de Recursos Humanos, esta Dirección General autoriza que se aplique la encuesta que se anexa en la carta de presentación; para lo cual se deberán tener en cuenta las siguientes precisiones:

- ✓ La encuesta será aplicada a los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Santa, de manera anónima y voluntaria; por lo cual, su aplicación deberá ser coordinada y monitoreada por un personal que designe el Director Distrital.
- ✓ Se deberá salvaguardar y mantener el anonimato de las y los encuestados; así como, la información recabada de la aplicación de la encuesta sólo podrá ser usada para fines académicos, es decir, en el marco del desarrollo de su tesis "Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023", acorde a lo solicitado.

Finalmente, se precisa que la presente carta se remite en copia a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Santa, para su conocimiento y coordinaciones pertinentes, de acuerdo a las precisiones antes indicadas.

Atentamente,



Firmado digitalmente por
MARTINEZ LAURA Walter
Eleodoro FAU 20131371617
soft
Fecha: 2023.09.22 17:45:46
-05'00'

WALTER ELEODORO MARTINEZ LAURA

Director General de la Dirección General de
Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Firmado digitalmente por
MARTINEZ REYES Nancy FAU
20131371617
soft
Fecha: 2023.09.22
14:22:40 -05'00'



Firmado digitalmente por
MARTINEZ LAURA Walter
Eleodoro FAU 20131371617
soft
Fecha: 2023.09.22
13:14:19 -05'00'

C.C.: Oficina General de Recurso Humanos
C.C.: Dirección Distrital del Santa

WEM/L
JNMS/comam

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

1





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Defensa Pública del Distrito del Santa - 2023", cuyo autor es MARTINEZ REYES YURIKO NANCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 01- 09-2023 16:20:55
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 01-09- 2023 14:10:58

Código documento Trilce: TRI - 0650574