



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal
de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Magdalena Visitación Florián

ASESOR:

M.Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2018

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Secretario

M.Sc. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, Rafael y Beatriz, por sus consejos que me han brindado a lo largo de mi vida; por su ejemplo y perseverancia con la cual los caracterizan y que me han infundado siempre para seguir adelante.

A mi familia, mi esposo, Jorge y mis hijos, Gabriela y Leonardo, mis amores, mi orgullo, mi motor y motivo, por todo el apoyo incondicional y la comprensión que me brinda día a día, los cuales me impulsan a seguir adelante en todos mis retos.

Magdalena Visitación Florián

Agradecimiento

A Dios, por la salud, paciencia y fortaleza que Él me da, con su infinita bondad, el cual me permite seguir adelante y, cumplir con todas mis metas y objetivos.

A mi esposo y a mis hijos, por todo el apoyo, el amor y la comprensión, que me brindan día a día, para seguir adelante, ya que ellos son la fuente de mi fortaleza y las ganas de luchar a pesar de los obstáculos que se encuentran en el camino.

A mis docentes, por todas las enseñanzas brindadas a lo largo del desarrollo de la maestría y por la paciencia que nos tuvieron para culminar nuestra meta, como es la culminación de la maestría.

Magdalena Visitación Florián

Declaratoria de autenticidad

Yo, Magdalena Visitación Florián, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 18228529 con la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, junio, 2017.

Magdalena Visitación Florián

D.N.I. 18228529

Presentación

Señores miembros del Jurado

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento mi tesis titulada: “Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016”. La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. El presente documento consta de siete capítulos, los cuales se encuentran estructurados de la siguiente forma:

Capítulo I. Introducción, el cual comprende los antecedentes y fundamentación científica, técnica, la justificación, el problema general, las hipótesis y los objetivos.

Capítulo II. Marco Metodológico, el cual comprende las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestro, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

Capítulo III. Resultados, el cual comprende los resultados descriptivos y estadísticos de la presente investigación.

Capítulo IV. Discusión, el cual comprende la interpretación de los resultados, sustentando en los antecedentes de la investigación.

Capítulo V. Conclusiones, Capítulo VI. Recomendaciones, el cual comprende las recomendaciones de las conclusiones y Capítulo VII. Referencias Bibliográficas y Anexos.

Señores miembros del jurado espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación

La autora.

Índice

| | Pág. |
|--|------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. Introducción | |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica | 21 |
| 1.3 Justificación | 36 |
| 1.4 Problema | 37 |
| 1.5 Hipótesis | 38 |
| 1.6 Objetivos | 39 |
| | |
| II. Marco metodológico | |
| 2.1. Variables | 42 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 43 |
| 2.3. Metodología | 43 |
| 2.4. Tipo de estudio | 44 |
| 2.5. Diseño | 44 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 45 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 45 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 50 |
| 2.9. Consideraciones éticas | 51 |

| | |
|--|-----|
| III. Resultados | 53 |
| IV. Discusión | 63 |
| V. Conclusiones | 68 |
| VI. Recomendaciones | 71 |
| VII. Referencias bibliográficas | 74 |
| ANEXOS | 80 |
| Anexo A. Matriz de consistencia | 81 |
| Anexo B. Cuestionario sobre gestión administrativa | 82 |
| Anexo C. Cuestionario sobre gestión administrativa | 84 |
| Anexo D. Certificado de validez de instrumentos | 86 |
| Anexo E. Acta de consentimiento informado | 104 |
| Anexo F. Base de datos de la prueba piloto | 105 |
| Anexo G. Base de datos de trabajo de investigación | 109 |
| Anexo H. Artículo científico | 111 |

Lista de tablas

| | | Pág. |
|------------------|---|------|
| Tabla 1. | Operacionalización de la Gestión administrativa | 43 |
| Tabla 2. | Operacionalización de la Satisfacción laboral | 43 |
| Tabla 3. | Opción de respuestas de cuestionario de gestión administrativa y satisfacción laboral | 46 |
| Tabla 4. | Baremos de la encuesta de gestión administrativa y satisfacción laboral. | 46 |
| Tabla 5. | Resultados globales a juicio de expertos – Cuestionario | 48 |
| Tabla 6. | Prueba de fiabilidad de la variable gestión administrativa y satisfacción laboral | 49 |
| Tabla 7. | Distribución de frecuencia de gestión administrativa del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. | 54 |
| Tabla 8. | Distribución de frecuencia de gestión administrativa en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística, Lima. 2016 | 55 |
| Tabla 9. | Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística. | 56 |
| Tabla 10. | Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística | 57 |
| Tabla 11. | Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio | 58 |
| Tabla 12. | Relación entre planeación de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística | 59 |
| Tabla 13. | Relación entre la organización de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística | 60 |
| Tabla 14. | Relación entre la dirección de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016 | 61 |
| Tabla 15. | Relación entre el control de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016. | 62 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Proceso administrativo de Henry Fayol | 24 |
| Figura 2. Comparación de teorías de Maslow - Herzberg | 32 |
| Figura 3. Niveles de gestión administrativa de los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de educación, Lima. 2016. | 54 |
| Figura 4. Niveles de gestión administrativa en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de educación, Lima. 2016 | 55 |
| Figura 5. Niveles de satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de educación, Lima. 2016 | 56 |
| Figura 6. Niveles de satisfacción laboral en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de educación, Lima. 2016 | 57 |

Resumen

El presente trabajo planteó como objetivo, determinar la relación de la Gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

La metodología utilizada fue el diseño de estudio no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo descriptivo, prospectivo; la población lo conformaron 60 colaboradores; se aplicó cuestionarios a través de la técnica de la encuesta para medir la variable gestión administrativa en sus dimensiones a planificación, organización, dirección y control y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones factores de higiene (condiciones de trabajo) y motivacionales, de 30 ítem cada uno, a escala de Likert, validados a través del Juicio de expertos, siendo el resultado aplicable y con el Alpha de Cronbach (0.784 y 0.93 de fiabilidad).

En la estadística descriptiva, se concluye que existe un nivel medio de gestión administrativa y un nivel alto de satisfacción laboral, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y hay significancia (correlación ,327**, $p=0,011$, $p<0,05$), por lo que se concluye que hay correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción laboral, trabajadores, gestión Pública.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the Administrative Management and the job satisfaction of the staff of the Logistics Office of the Ministry of Education, 2016.

The methodology used was the non-experimental, correlational, cross-sectional, explanatory, prospective study design; The population was made up of 60 employees; Questionnaires were applied through the survey technique to measure the administrative management variable in its dimensions to planning, organization, direction and control and the variable labor satisfaction in its dimensions hygiene (working conditions) and motivational factors of 30 items Each, at Likert scale, validated through Expert judgment, being the applicable result and with Cronbach's Alpha (0.80 and 0.80 reliability).

In the descriptive statistics, it was concluded that there is an average level of administrative management and a high level of job satisfaction, the hypotheses were contrasted with Spearman's inferential statistical method (Rho), there being a weak negative correlation and there is significance (correlation, 327 **, $p = 0.011$, $p < 0.05$), so it is concluded that there is a correlation between administrative management and job satisfaction in the workers of the Logistics Office of the Ministry of Education.

Key words: administrative management, work satisfaction, workers, public management

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con los antecedentes tanto internacionales como nacionales, con lo que se buscó mencionar todo lo estudiado hasta el presente, los cuales nos permitirá estudiar a distintos autores por medio de sus aportes teóricos acerca del tema a investigar. La averiguación y la línea que se ha realizado sobre el tema del presente trabajo de investigación sobre gestión administrativa y satisfacción laboral.

Internacionales

La gestión administrativa se ha venido estudiando y empleando sobre todo por organizaciones competitivas en el mercado, es por ello que se ha tomado en consideración los siguientes antecedentes:

Torres (2015), en su tesis de maestría titulada “la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014”, tuvo como analizar la gestión administrativa y su impacto para la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffe Group. La metodología utilizada fue descriptiva, explicativa y analítica con enfoque cuantitativo, con una propuesta de mejora. Se concluye que con la implementación de la gestión estratégica en Localiza Rent a Car permitirá que la organización tome decisiones oportunas y certeras en relación a su producto y segmento del mercado, Asimismo; se concluye que los directivos están convencidos que las empresas que utilizan conceptos de planeación estratégica son más rentables, debido a que ayuda a mitigar amenazas externas, se incrementa la productividad de los empleados, se ejecuta una mejor resistencia al cambio y existe un mejor entendimiento entre el desempeño y los resultados.

Chiliquina (2013), en su tesis de maestría titulada “la gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán” tuvo como objetivo determinar que la deficiente gestión administrativa del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Tulcán, tiene incidencia en la optimización de sus recursos empresariales. La metodología empleada fue

descriptiva, explicativa, diseño transversal, cualitativo, se aplicó el método analítico – sintético, inductivo – deductivo. Para la recopilación de datos se aplicó la encuesta y la observación directa. La población está compuesta por 13 empresas pequeñas. Se concluye que en el proceso administrativo y financiero de las empresas no se han dinamizado procesos de manejo de talento humano, no se cuenta con un sistema de control en las áreas administrativa y financiera de las empresas, lo que ocasionan practicas permanente sin optimizar recursos, ocasionando una incertidumbre sobre las utilidades o perdidas que las mismas pueden generar.

Mosquera (2012), en su investigación de la tesis de maestría titulada “Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo, financiero y comercial para las estaciones de servicio de combustibles. Caso piloto empresa “Gasolinera los Tsáchilas”, del Cantón santo Domingo de los Tsáchilas”, tuvo como objetivo desarrollar un modelo general de gestión administrativa, comercial y financiero que sirva al sector de servicios de distribución de combustibles y que adicionalmente sea implementado como proyecto piloto en la empresa gasolinera los Tsáchilas. Su metodología utilizada fue de tipo descriptivo, explicativo y analítico con una propuesta de mejora, asimismo se aplicó encuestas por muestro, aplicadas como estudio observacional las cuales fueron dirigidas al personal administrativo, despachadores y clientes del Grifo. Se concluye que el análisis competitivo proporcionado por el índice e Herfindahl - Hirschman y el coeficiente de concentración de las cuatro grandes empresas (C4), muestra que se dan las condiciones para que el mercado de distribución de combustibles en el Cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, sea competitivo y en consecuencia ninguno de los participantes tenga beneficios extraordinarios. Asimismo, se diseñó un modelo teórico general administrativo para la gasolinera los Tsáchilas como herramienta de control de gestión, para lograr una administración técnica y eficiente, que optimice el manejo y administración de los recursos humanos y tecnológicos.

Ortega (2013), en su tesis de maestría titulada “gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia de Carchi”, tuvo como objetivo determinar como la gestión

administrativa del talento humano incide en el desempeño laboral de los servidores y servidoras de la empresa pública administradora de agua potable de Tulcán EPMAPA - T. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, con investigación de campo y explicativa, transversal, de enfoque cualitativo y cuantitativo. La población está compuesta por 87 personas de nivel jerárquico funcional y operativo, la muestra está constituida por 87 personas. Para la recolección de información se aplicó una guía de entrevistas validados por 7 expertos y una encuesta a 80 empleados. se aplicó el método inductivo y deductivo. Se concluye que es urgente proponer un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del Plan Operativo Anual de la empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán, donde permitirá al empleado desempeñar un trabajo efectivo. Asimismo; dentro de la empresa es necesario mantener una buena relación laboral entre jefe – empleado, el cual permite brindar confianza al colaborador evitando así que existan las barreras de comunicación.

Flores (2015), en su tesis de maestría titulada “proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotea 2010-2013” tuvo por objeto analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS. La metodología que empleó fue de tipo de estudio descriptivo, no experimental, de corte transversal, la investigación fue exploratoria, cuantitativa, su población y muestra está conformada de 18 personas (15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente). Para recolectar los datos se utilizó el método de observación y entrevistas, el instrumento aplicado es la encuesta validándose con 10 expertos. Se concluye, que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, se observa que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa, asimismo; se concluye que evaluamos el desempeño de gestión administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente en sus labores.

Iñiguez y Villacrés (2012), en su tesis de maestría titulada “evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “B” de Guayaquil y propuesta de plan de mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción” tuvo por objetivo establecer los lineamientos para la mejora en los procesos de gestión a las universidades públicas y privadas de Guayaquil ubicadas en la Categoría B. La metodología utilizada fue tipo cualitativo, de campo, su población está compuesta por expertos, clientes y personal de la universidad con un total de 85,000 personas de la universidad de especialidades Espíritu Santo, Agraria del Ecuador y Politécnica Salesiana, siendo su muestra de tipo aleatorio simple con un total de 382 alumnos. Se concluye que el proceso de evaluación fue en términos generales positivo y necesario, aun a pesar de su mal manejo y pobre socialización, debido a que provocó problemas en cientos de estudiantes del sistema universitario que se quedaron en el limbo. La política institucional en general es otro punto débil dentro de las evaluaciones efectuadas y marcan divergencias significativas entre las 4 universidades, teniendo a la UEES a la cabeza con un valor de criterio 59% superior a la UG.

Zavala (2014), en su tesis de maestría titulada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” tuvo por objetivo diseñar un instrumento de medición y la detección de diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral en los grupos identificados en la investigación y contextualización de la información cuantitativa. En la presente investigación se utilizó la metodología descriptiva, correlacional – causal, con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), su tipo de investigación no experimental, de corte transversal. Contó con una población de 437 empleados y una muestra de 58 empleados obtenida como resultado del muestro probabilístico aleatorio aplicado, para la recolección de datos se utilizó una encuesta y un cuestionario de 51 ítem aplicado por la consultora de negocios y Ti de capital Estadounidense, a escala de Likert. Se concluye que la población muestra niveles de motivación y satisfacción laboral altos, asimismo; no se encontraron discrepancias explicativas en la población investigada de género, edad, ingreso mensual, escolaridad y tipo de puesto; concluyendo que existe semejanza en la apreciación de las dos variables, siendo la variable de factores

extrínsecos que presento diferencias demostrativas lo que organizó la antigüedad en la empresa.

Nacionales

Quichca (2012), en su tesis de maestría titulada “Relación entre la calidad de gestión administración y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del instituto superior particular “la pontifica” del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”, tuvo por objeto analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular “La Pontifica”. La metodología que empleó fue descriptivo, correlacional con diseño no experimental, de corte transversal, la población consta de 328 estudiantes, matriculados en el presente período. La muestra es de 124 alumnos determinado con el muestreo aleatorio simple. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos es el cuestionario de escala tipo ordinal de 1 a 5 con calificación final de pésimo (1) a excelente (5) para medir la calidad de gestión administrativa con 10 ítems y el desempeño docente con 18 ítems, este instrumento. Este instrumento fue tomado de la tesis “La Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el Desempeño Docente según los Alumnos de Maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM”, validado por la Dra. Josefina García Cruz (2008). Para la confiabilidad se utilizó el método de mitades partidas para el cálculo de correlación con un piloto de 20 estudiantes, la fiabilidad fue de 0.95. Se concluye que el 45.97% de los estudiantes indican que la gestión administrativa es regular, mientras que un 16.13% es baja. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo – 2010 – I del Instituto Superior particular “La Pontifica” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú.

Tirado (2014), en su tesis presentada tuvo como título “gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo”, tuvo por objetivo fundamentar de qué manera la gestión Administrativa influye en la calidad de servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo. La metodología de Investigación Utilizada

fue de tipo explicativo - correlacional, diseño no experimental, de corte transversal o transeccional; la población es de 1700 profesionales, siendo la muestra de 91 agremiados como resultada del muestreo a través del método probabilístico; la recolección de datos se aplicó la técnica a través una encuesta validadas. Se concluye que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. Y finalmente al formular las recomendaciones resalta aquella que propone reforzar las áreas débiles, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos; asimismo modernizar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos, que permitan tomar decisiones acertadas”.

García (2014), en su tesis de maestría titulada “gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión”, tuvo como objetivo sustentar la manera en que la gestión administrativa influye en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial en estudio. Su metodología utilizada fue de tipo descriptivo, transeccional o transversal, correlacional, el método utilizado es de tipo deductivo – inductivo y analítico, sintético y sistémico. La población está compuesta por 943 personas de la municipalidad de Sánchez Carrión, la muestra está compuesta por 130 personas de la población objeto de estudio. Para la recopilación de datos se aplicó cuestionario, guía de entrevista, de observación. Se concluye que los resultados y afirmaciones precedentes permiten concluir que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción, de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que la gestión administrativa influye de manera directa en la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vías de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Díaz (2015), en su tesis titulada “nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada santa margarita de surco, Lima – Perú”, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa Santa Margarita de Surco – Lima – Perú. La metodología utilizada fue de tipo explicativa, empírica, analítica, con un diseño de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, su

población y muestra fue de 16 docentes, se recolectó los datos mediante la encuesta (Tojar, 2001) y cuestionario (Emsld de Barraza y Ortega, 2009) de 42 ítem, a escala de Likert. Se concluye que existe un nivel de satisfacción laboral alto (media superior a 4) por parte de los profesores de inglés respecto a todas las variables o dimensiones: entre las cuales relaciones interpersonales, factores organizacionales, condiciones laborales, ambiente físico, asimismo; se concluye que conforme avanza el tiempo de servicio de un profesor de inglés se va incrementando el malestar respecto a ciertos aspectos referentes al ambiente físico y al espacio.

Távora (2015), en su tesis de maestría titulada “grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de fe y alegría N°48 de Malignas – Tambogrande”, tuvo como objeto identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de la institución educativa de educación básica regular vinculada al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 de Malignas. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con una investigación exploratoria, correlacional, con diseño de estudio no experimental, de corte transversal, se contó con una población de 25 instituciones educativas y la muestra de 25 directores, en la recolección de datos, se empleó un cuestionario elaborado por Barraza & Ortega (2009), se adaptó a la presente investigación con 35 ítem, el cual se validó mediante el juicio de 2 expertos profesionales de la universidad, a escala Likert. Se concluye que existen altos índices de satisfacción laboral, destacando mayor a menor grado el desempeño profesional, las relaciones interpersonales, la valoración del trabajo desarrollado, los factores organizacionales, el equipo promotor, las condiciones laborales, el ambiente físico y la participación, lo que evidencia el éxito del modelo de gestión y la capacidad del equipo promotor, que a pesar de las limitaciones existentes en contextos rurales pueden mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo de las escuelas que conforman esta red.

Ventura (2012), en su investigación de la tesis de maestría titulada “Satisfacción laboral en docentes – directivos con sección a cargo de cuatro

instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07”, tuvo como objetivo analizar las percepciones sobre la satisfacción laboral de los docentes y directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial. Su metodología utilizada fue exploratorio, explicativo e interpretativo, cualitativo, con un diseño no experimental, de corte empírico y con un enfoque inductivo, para recolectar los datos se aplicó entrevistas grabadas a los encargados de la institución, los instrumentos se validaron a través de una prueba piloto y 1 docente, asimismo; a través del juicio de 1 experto. Se concluye que los conocimientos de satisfacción laboral en la población objeto de estudio tienden a manifestarse al inicio de forma intrínseca por el puesto en cuanto ocupan el cargo, estas apreciaciones relacionadas en ocasiones existen para asumir desafíos e instruirse en competencias que conlleven a mejorar la gestión de la dirección, a pesar de ello, la norma que racionaliza a los recursos humanos origina insatisfacción laboral en las causas de contexto laboral referidos a la ausencia de los subordinados y de los estudiantes, Asimismo; influyen y afectan de manera desfavorable en la vida tanto en su salud como de manera personal de los docentes con cargos directivos.

Carrillo (2014), en su tesis de maestría titulada “satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental, 2014”, tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental desde la perspectiva de los propios investigados a través del enfoque cuantitativo. Su metodología utilizada fue descriptiva, de corte transversal con un diseño de estudio no experimental, la población y muestra consta de 240 docentes de la universidad, determinada a través del muestro probabilístico (aleatorio), para recopilar los datos se elaboró un cuestionario validado a través del juicio de expertos de la universidad. Se concluye que el 93.4% de los docentes tienen un alto nivel de satisfacción laboral, cabe resaltar que los trabajadores que han sido motivados de forma intrínseca, han manifestado un mayor desempeño.

1.2. Fundamentación científica

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014, p. 4), tuvo la finalidad de contribuir al fortalecimiento del servicio civil, el cual desarrolló el funcionamiento de la tarea

de las oficinas de recursos humanos, que mejore continuamente la administración pública, optimizando finalmente el servicio del ciudadano. Asimismo, elaboró 23 campos en el sistema administrativo de gestión de recursos humanos de la oficina de recursos humanos, los cuales fueron distribuidos en 7 áreas para lograr mejorar el sistema administrativo como son: la planificación de políticas de recursos humanos con buenas estrategias, políticas y procedimientos, la organización del trabajo y su distribución, con diseño y administración de puestos, la gestión del empleo en la cual se selecciona, vincula, induce, plantea el período de prueba, realiza la administración de legajos, controla la asistencia, el desplazamiento, cuenta con procedimientos disciplinarios y desvinculación, la gestión del rendimiento mediante una evaluación de desempeño, la gestión de la compensación la cual implica la administración de compensaciones y administración de pensiones, la gestión del desarrollo y capacitación la cual capacita y progreso en la carrera, la gestión de relaciones humanas y sociales las cuales incluyen las relaciones laborales individuales y colectivas, bienestar social, seguridad y salud en el trabajo (SST), comunicación interna, cultura y clima organizacional.

Gestión Administrativa

A lo largo de la historia de la humanidad siempre existió alguna forma simple o compleja de administrar las organizaciones, a lo cual se fue desarrollando ideas y teorías sobre administración muy lento en el siglo XIX, acelerándose a inicios del siglo XX. La influencia de los filósofos como Sócrates, Platón y Aristóteles sobre los conceptos de administración en la antigüedad era extraordinaria. Con el surgimiento de la filosofía moderna, se destacaron Bacon y Descartes. Por otro lado lo que influyó profundamente en el pensamiento administrativo fue la organización de la iglesia católica. Sin embargo la organización militar también realizó aportes sobre los principios que la teoría administrativa tomaría e incorporaría más adelante. Asimismo, se creó el contexto industrial, tecnológico, social, político y económico con la revolución industrial el cual permitió el surgimiento de la teoría de la administración. Los economistas liberales como Adam Smith proporcionaron un fundamento razonable para la aparición de algunos principios de la administración que fueron aceptados posteriormente, y

las ideas de Marx y Engels promovieron el surgimiento del socialismo y del sindicalismo (Chiavenato, 2014:33).

Teorías existentes de Gestión administrativa

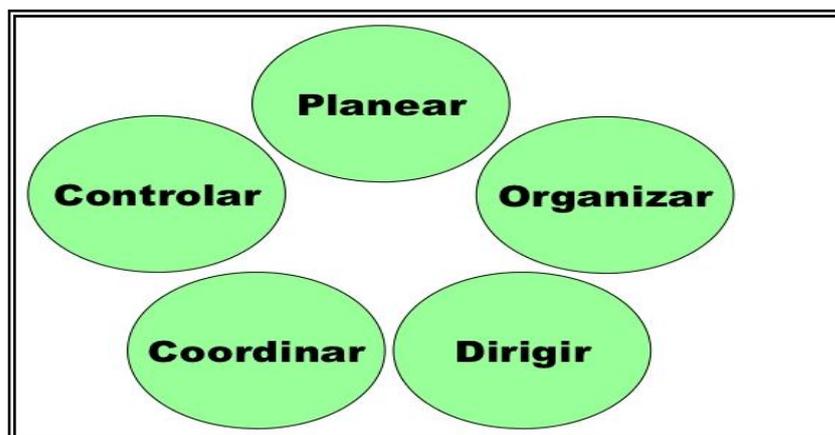
En las teorías encontradas referentes a la gestión administrativa, se mencionan a la teoría de la administración científica y teoría clásica de la administración desarrollada por diversos autores.

Frederick (1970, pp 29-136), desarrolló su teoría en cuatro principios de la administración científica, más conocida como la teoría de Taylor, donde establece “la planeación”, el cual sustituye el criterio individual del obrero en el trabajo, la improvisación y la actuación empírico-práctica con métodos científicos; “la preparación”, el cual selecciona a los trabajadores con bases científicas en razón de sus aptitudes, prepararlos y capacitarlos para que produzca más y mejor, según lo planeado; “el control”, relacionado al control del trabajo para cerciorarse de que se ejecuta de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto, es por ello que la gerencia debe cooperar con los trabajadores para que la ejecución sea la mejor posible y “la ejecución”, el cual asigna facultades y responsabilidades para que el trabajo se realice con disciplina.

Harrington (1912) como se menciona en Chiavenato (2014, p. 49), en su teoría simplificó los métodos de trabajo, el cual “popularizó la administración científica y desarrollo los primeros trabajos sobre la selección y capacitación de los empleados, fundamentando en 12 principios del rendimiento”: Trazar un plan bien definido, de acuerdo con los objetivos, establecer el predominio del sentido común, ofrecer orientación y supervisión competentes, mantener la disciplina, imponer la honestidad en los acuerdos, ósea, la justicia social en el trabajo, llevar registros precisos, inmediatos y adecuados, ofrecer una remuneración proporcional al trabajo, fijar normas estandarizadas para las condiciones del trabajo, fijar normas estandarizadas para el trabajo en sí, fijar normas estandarizadas para las operaciones, establecer instrucciones precisas, ofrecer incentivos al personal a efecto de aumentar el rendimiento y la eficacia.

Ford (1923, pp 77-90) en su teoría elaboró “un esquema que se caracterizó por incrementar la producción por medio de un trabajo rítmico, coordinado y económico y lo fundamenta en 3 principios básicos”; el “principio de la intensificación”; el cual disminuye el tiempo en la duración de un proceso que sea productivo, se debe usar en forma inmediata los equipos y la materia prima, para de esa forma colocarlo rápidamente en el mercado, “principio de la economía”; consiste en que para reducir al mínimo el volumen de existencia en materia prima en transformación, es decir que el proceso del ritmo de producción debe ser rápido, para no tener la mercadería paralizada y el “principio de la productividad”, basándose en que para aumentar la capacidad de producción del hombre en un mismo periodo (productividad), se debe capacitarlos para que sean especialistas y en la línea de montaje, de esa forma el trabajador gana más y el empresario logra obtener mayor producción.

Fayol (1950, pp 7-55), su teoría fue considerada como “teoría clásica de la administración, el cual definió 5 funciones básicas que involucran los elementos de la administración”, para una mejor gestión; “planear”; se refiere a que se debe visualizar el futuro y trazar un programa de acción, para desarrollar su gestión; “organizar”: se refiere a constituir el doble organismo material y social de la empresa, con la finalidad que todo este organizado; “dirigir”; se refiere a que la administración debe guiar y orientar a todo su personal, para lograr los objetivos, “coordinar”, se refiere a ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos, dentro de la organización, para lograr las metas que se quiere y “controlar”; se refiere a la verificación de todo lo que transcurra de acuerdo con las reglas y las órdenes giradas, con la finalidad de mantener un control.



Fuente: Jauregui (2016). Teoría Clásica de la administración: Orígenes, principios y funciones.

Figura 1: El proceso administrativo de Henry Fayol.

Como parte de la teoría clásica también se consideran a Urwick (1943), quien en su teoría “desdobló la previsión propuesta por la teoría de Fayol, proponiendo siete elementos de la administración, siendo conocida como la teoría de Urwick”, los cuales se detallan: “Investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control”. Gulick (1962), se le consideró como el autor más erudito de la teoría clásica, en su teoría propone siete elementos de la administración, los cuales se detallan: planeación (planning), organización (organizing), asesoría (staffing), dirección (directing), coordinación, información (reporting), presupuestación o presupuestar (budgeting) (Chiavenato, 2014, p. 65).

Por su parte, Chiavenato (2014, pp 123-126), de acuerdo a la “teoría neoclásica de la administración, adaptó a una nueva teoría el cual planteó las funciones del administrador”, como elementos de una gestión administrativa, mencionando que en la actualidad se encuentran compuestas como una secuencia que forma un ciclo en la administración, detallándolas: “Planeación, organización, dirección, control”.

Dimensiones de la variable Gestión Administrativa, la gestión es un proceso en el cual contempla las siguientes dimensiones:

En la variable gestión administrativa, Chiavenato (2014, p. 123), plantea “cuatro dimensiones de las funciones de administración, las cuales forman parte de un proceso administrativo para la gestión administrativa”, siendo; “planeación, organización, dirección y control”. Por otro lado, Chiavenato (2015, p. 72), describe la “teoría neoclásica de la administración”, quien actualizó y la adaptó a esta época, en la cual por ser un proceso administrativo continuo consta de “cuatro funciones administrativas: Planeación, organización, dirección y control”.

Dimensión planeación

Chiavenato (2015, p. 72), lo define como “la primera función administrativa, en la cual se sienta como base para las demás funciones”, la planeación es la que establece los objetivos a alcanzar en forma integrada e identifica las estrategias hacia donde se dirige la organización y realiza las acciones que se necesitan para lograrlos dichos objetivos, de la institución. Por su parte Robbins y Coulter (2014, p. 220), define a la planeación como “la función administrativa que involucra la definición de los objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actitudes”. Es por ello que toda institución debe contar con una planeación antes de ejecutar sus actividades.

Stoner y Freeman y Gilbert (2010, p.11), lo definieron como “al proceso de establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlos”, la cual produce una imagen de las circunstancias futuras deseables.

Chiavenato (2014, pp 125-129), menciona que “la planeación consiste en tomar decisiones de lo que se debe hacer, antes de que sea necesario actuar”, es muy importante que dentro de la planificación se debe definir metas y objetivos; a través de un proceso en el cual se determina los objetivos y metas que requiere la institución, con la finalidad de alcanzarlas. Crear estrategias para alcanzarlos; elaborar estrategias planificadas, las cuales se proyectan a largo plazo (mayor a un año) a nivel institucional, estrategias de planeación táctica la cual se proyecta a mediano plazo (para un ejercicio presupuestal) a nivel de cada área de la institución y estrategias a corto plazo (la cual abarca cada tarea o actividad específica) a nivel operativo. Desarrollar planes de acción: son las acciones a ejecución de los planes estratégicos creados para lograr los objetivos y las metas esperadas.

Dimensión organización

Chiavenato (2015, p. 72), menciona que la organización es “el proceso administrativo que define la división del trabajo el cual será desempeñado por medio de tareas en diferentes puestos de trabajo”, la organización tiene la finalidad de coordinar para garantizar el alcance de los objetivos deseados.

Asimismo; abarca la división del trabajo, la designación de personas, la asignación de recursos y la coordinación de esfuerzos. Para Robbins y Coulter (2014, p. 332), son las acciones de “disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos” de la institución, asimismo; para Stoner y Freeman y Gilbert (2010, p. 12), la organización es el proceso que sirve “para comprometer dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas”.

Dividir el trabajo, relacionada con las actividades específicas necesarias para alcanzar el logro de los objetivos planeados, agrupando las actividades de una forma lógica. Designar personas, encargar las actividades de acuerdo a la división del trabajo (estructura) y al puesto. Asignar recursos, entregar los insumos necesarios a cada trabajador para el desarrollo de las actividades asignadas. “Coordinar esfuerzos: mantener la coordinación constante y el trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la institución” (Chiavenato, 2014, p. 129).

Dimensión dirección

Chiavenato (2015, p. 72), lo plantea como la “tercera fase del proceso administrativo”, la cual coordina y reúne el esfuerzo de todas las personas con la finalidad de garantizar el desempeño de las tareas para que la organización alcance sus objetivos, asimismo; “dentro de la dirección se encuentra la comunicación de objetivos, el inspirar compromiso, dirigir esfuerzos y liderar a las personas”. Para; Stoner y Freeman y Gilbert (2010, p. 13), la dirección es el “proceso para dirigir e influir en las actividades de los integrantes de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea”.

La dirección debe comunicar los objetivos, para un buen desarrollo de la gestión administrativa, comunicar los objetivos trazados en la institución y que es lo que se quiere lograr. Inspirar compromiso: el gestor administrativo debe inspirar compromiso hacia todos los trabajadores de la institución, dirigir esfuerzos; en donde el gestor administrativo debe escuchar, dirigir los esfuerzos de su personal, por otro lado liderar a las personas, es por ello que el gestor administrativo debe

liderar al grupo de trabajo con el que cuenta, debe tener habilidades gerenciales, con la finalidad de guiarlos, motivarlos y tener una comunicación asertiva.

Dimensión control

Chiavenato (2015, p. 73), lo planteó como la “fase que evalúa el desempeño, comparando los resultados con los objetivos”, el cual aplica medidas correctivas cuando es necesario, el control “contiene la vigilancia del desempeño, evaluar resultados, corregir distorsiones y brindar esfuerzos positivos”. Por otro lado para Stoner y Freeman y Gilbert (2010, p. 13), lo definieron como al proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Robbins y Coulter (2014, p. 266), definieron al control como el “proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral”. Asimismo; para Chiavenato (2014, pp 131-132), el control es “parte del proceso administrativo, complementándose con la planeación, organización y control”, con la finalidad de asegurar los resultados y los objetivos institucionales, es por ello que en el proceso de control, se describe los siguientes indicadores: “Vigilar el desempeño”, para lo cual es necesario que el gestor administrativo sepa algo de ello; “evaluar resultados”, para lo cual el gestor administrativo debe determinar los límites en los cuales la variación se aceptará como normal; “corregir distorsiones”, comparando los efectos con lo planeado y/o corregir las variaciones, errores y brindar esfuerzos positivos, el gestor administrativo debe orientar que el trabajo que se realice se haga en equipo, mediante una comunicación asertiva con la finalidad de conseguir los resultados que espera la institución.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral comenzó con las prácticas de las emociones del colaborador en el trabajo, siendo muy importante dentro de las instituciones y/o empresas, es por ello que diversos autores han investigado y estudiado acerca de la satisfacción laboral, siendo un principal apoyo para el desarrollo y mejoramiento de la gestión administrativa de las instituciones (Salazar y Flores, 2011). La satisfacción se relaciona con la percepción del trabajador en relación al trabajo que realiza en una empresa o institución.

La satisfacción laboral “describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2013, p.203). Sin embargo este sentimiento va a depender mucho del estado emocional del trabajador el cual puede ser positivo si se siente satisfecho o negativo si se siente insatisfecho, es por ello que las instituciones o empresas constantemente se encuentran realizando evaluaciones al personal, para mantener una satisfacción laboral positiva frente al trabajo que realiza.

Asimismo; debido a la gran importancia del personal en la organización, se continúan realizando diversos estudios a la satisfacción laboral en las instituciones, fundamentalmente para el logro de los objetivos que requieren las instituciones, es por ello que el individuo cuando se siente insatisfecho en su centro de labores provoca que éste no desarrolle bien sus actividades y/o tareas. La satisfacción laboral no afecta solo a la organización, sino también afecta al mismo individuo el cual se complementa con la gestión administrativa, en las instituciones y organizaciones, para un mejor desarrollo y el logro de los objetivos y del éxito de las empresas e instituciones.

Teorías existentes de satisfacción laboral

Existen diversas teorías relacionadas a la satisfacción laboral, dentro de ellas están las teorías acerca de la motivación, dichas teorías abarcan la satisfacción de las condiciones de trabajo y la satisfacción en la motivación. Dentro de ellas, se mencionan las más importantes para la presente investigación.

Teoría de la Jerarquía de las necesidades

Maslow (1991, pp.21-38), plantea su teoría “basada en 5 necesidades: Autorrealización, estima, sociales, seguridad y fisiológicas”, dicha teoría se la conoce como la teoría Maslow.

Por otro lado, de acuerdo a lo mencionado por Robbins y Judge (2013, p.203), la teoría de motivación de Maslow es muy popular, esta “jerarquía de las 5 necesidades”: las “fisiológicas” que contempla las necesidades básicas como el

“hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales; seguridad” que estudia al “cuidado y protección” hacia los datos tanto físicos como emocionales, “Sociales” que habla sobre el afecto, la aceptación, el sentido de pertenencia y la amistad; “estima” que abarca factores tanto internos (respeto a sí mismo, el logro y la autonomía) como externos (estatus, la atención y el reconocimiento); La “autorrealización” la cual se basa en el impulso que se tiene para lograr los objetivos, el propio potencial, el crecimiento y desarrollo. Es así que “cuando una necesidad está bastante satisfecha, la siguiente en la jerarquía se vuelve dominante”.

De acuerdo a lo mencionado por Chiavenato (2015), la pirámide de Maslow “se jerarquizan en relación a su necesidad”, asimismo, se enumera por orden de importancia en el comportamiento humano (p.241).

Teoría de las necesidades de Mc Clelland

McCelland (1961, pp 223-366), se basó en 3 necesidades básicas: la del logro, poder y afiliación. Necesidad del logro; impulso del individuo por conseguir su éxito, por realizarse, superarse, es por ello la persona asume responsabilidades, con la finalidad de realizar un mejor desempeño en su trabajo aumentando su desarrollo profesional. Necesidad de poder; el individuo siente una necesidad de lograr que otras personas hagan lo que el individuo quiere que haga, deseo de poderío, Necesidad de afiliación; deseo y/o necesidad de que los demás lo acepten, constantemente buscan relaciones cercanas y amigables, trabajar en equipo.

De acuerdo a lo comentado por Robbins y Judge (2013), en esta teoría explica la motivación de una manera más adecuada, en la cual considera las necesidades del “logro, poder y afiliación” (p. 207). Asimismo; Chiavenato (2015, p. 246), lo sustentó en la “centralización del estudio del comportamiento del individuo” en donde está relacionado en sus necesidades básicas, como son la de “realización (need for achievement), poder (need for power) y afiliación (need for affiliation)”, debido a que éstas se adquieren durante el transcurso de su vida como consecuencia de las vivencias de cada individuo.

Teoría de ERC

Alderfer (1969), planteó su teoría basada en el diseño de la pirámide de Maslow, adaptándola a tres necesidades básicas, siendo: las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento”, la cual se la conoce como la teoría de ERC (pp. 142-175). De acuerdo a lo comentado por Chiavenato (2015) esta teoría ha sido “resumida a tres necesidades básicas”, siendo las “necesidades de existencia”; está relacionado a la salud física, al bienestar fisiológico y seguridad. Las “necesidades de relación”; incluye a la pretensión de relacionarse con diferentes individuos (relaciones sociales). Las “necesidades de Crecimiento personal”: referido al crecimiento del individuo, busca desarrollar su potencial humano en forma profesional y personal.

Teoría del comportamiento o de los dos factores o bifactorial

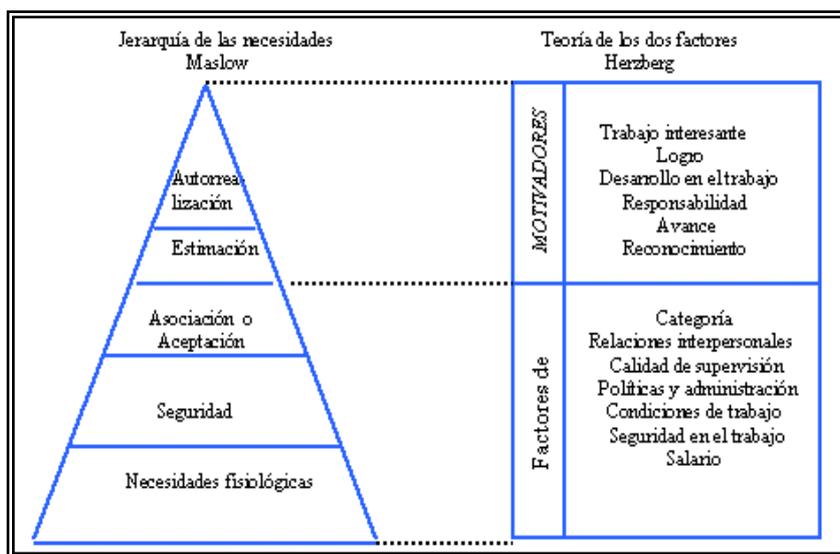
Herzberg (1959), planteó su teoría de “motivación e higiene conocida como dos factores o bifactorial”, su estudio se basó en que “los factores que componen la satisfacción son distintos a los que ocasionan insatisfacción”, asimismo; “propuso que al eliminar los factores que provocan insatisfacción laboral, dará tranquilidad a los individuos en su trabajo y que al utilizar factores de higiene de manera adecuada se conseguirá la satisfacción en los trabajadores”, los cuales están relacionados.

Por otro lado, de acuerdo a lo comentado por Robbins y Judge (2013), esta teoría “se relaciona a los factores intrínsecos con la satisfacción, asociando a los factores extrínsecos con la insatisfacción”, la cual se la conoce como “teoría de la motivación e higiene, creada por Herzberg”, en ese sentido, lo que se busca eliminar con su investigación son los factores que producen insatisfacción laboral (p. 205).

Según lo mencionado por Chiavenato (2015), en “la práctica son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas”, los factores que se consideran en esta teoría son; los “factores higiénicos”, relacionado con las condiciones de trabajo de cada individuo en la entidad, los

cuales incluyen las instalaciones, el ambiente, las condiciones físicas, el salario, las prestaciones sociales, políticas organizativas, estilo de liderazgo, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, la capacitación, etc. “Factores motivacionales”: actividades relacionadas con el individuo, que conlleven a una satisfacción duradera e incremento de productividad, perfil del puesto (pp 244-245).

Al realizar una comparación de teoría de Maslow con la Teoría de los dos factores de Herzberg, se evidencia que son similares y que tres de sus componentes de la pirámide de Maslow (necesidades fisiológicas, la seguridad y la aceptación) están relacionados con la teoría de Herzberg en la cual plantea al factor de higiene (relaciones interpersonales, políticas y administración calidad de supervisión, condiciones de trabajo y salario), y los otros dos factores de la pirámide de Maslow (Estimación y autorrealización) se relacionan a los factores de motivación desarrollados por Herzberg (avance, logro, reconocimiento, desarrollo en el trabajo, responsabilidad).



Fuente: Callegas (2015). Dirección y Gerencia - Maslow y Herzberg.

Figura 2: Comparación de Teorías de Maslow - Herzberg.

La satisfacción laboral está relacionado con “la calidad de vida en el trabajo”, debido a que el grado de satisfacción de un individuo “en el trabajo ayuda a atraer talentos y retenerlos” bajo buenas condiciones de trabajo, manteniéndolos motivados con una buena actitud de las personas frente a su función en la

institución (Chiavenato, 2015, p.13). Por otro lado de acuerdo a lo mencionado por Crespín (2012) lo define como al “resultado de diferentes maneras que percibe una persona frente a su labor que realiza”, siendo las causas que pueden ocasionar la satisfacción como la insatisfacción a la institución, la remuneración, las amistades laborales, el trabajo en equipo, el ascenso laboral, las condiciones laborales y la vida diaria en general en su labor que realiza (p. 13).

Es por ello que se definió a la satisfacción laboral como al resultado de un sentimiento el cual puede ser positivo o negativo, debido a que un individuo frente a su trabajo que realiza puede presentar satisfacción laboral o insatisfacción laboral. En diversas investigaciones encontradas se muestran que en la actualidad en nuestro país ha ido progresando la importancia de la satisfacción laboral, es por ello que las instituciones han ido realizando herramientas y acciones que conllevan a que el individuo se sienta satisfecho en su trabajo y de esa forma desarrolle sus actividades de manera óptima a lo requerido. Por otro lado en las instituciones del estado, aun no se completa esta actualización en su totalidad para lograr que todo el personal se sienta satisfecho, ya estos están vinculados a factores tanto internos como externos que diariamente se suscitan en el centro de trabajo. De ello se desprenden varios conceptos y teorías sobre la satisfacción laboral.

Existen diversos factores que determinan la satisfacción laboral en un individuo, en las cuales se basan en diferentes hallazgos, diversas investigaciones y conocimientos. Robbins y Judge (2013, pp 79-89), plantearon “21 factores importantes para el logro de la satisfacción laboral en el individuo”, dentro de ellos se encuentran las “prestaciones, remuneraciones, la autonomía e independencia, las oportunidades de avanzar profesionalmente, de desarrollarse como profesional, la comunicación asertiva en el trabajo, la contribución laboral para lograr las metas de la organización, el sentimiento de seguridad en su trabajo, la flexibilidad que permite el equilibrio de la vida laboral y personal, seguridad laboral, la capacitación para el puesto de forma específica, el reconocimiento de la institución al trabajador, el trabajo significativo, formación de redes, acceso a utilizar aptitudes y habilidades, el compromiso personal y de la

institución para con los trabajadores en su crecimiento profesional, el trabajo en sí mismo, cultura organizacional general, las diferentes actividades del trabajo”, todos ellos contribuyen a que cada trabajador se sienta de manera satisfecha en su institución en la que labora.

Las causas principales que ocasionan la insatisfacción laboral, dentro de ellas se consideran a la remuneración, el trabajo, el estrés laboral, la promoción, la seguridad, compañeros de trabajo y la supervisión, es por ello que definimos a la satisfacción laboral como un sentimiento el cual puede ser positivo o negativo y que está relacionado al puesto de trabajo del individuo, el cual resulta de una evaluación de sus características, es por ello que el individuo al ser evaluado debe sentirse satisfecho en la realización de su trabajo, con buenas relaciones entre compañeros, en ambientes adecuados y trato agradable para un mejor desempeño laboral.

Es por ello que a nivel mundial han dedicado mucha importancia al tema de la satisfacción laboral debido a que el factor humano en un institución es primordial para el logro de las metas y objetivos de una organización, buscan que el individuo se encuentre bien motivado, que asuman compromisos para con la organización, con una actitud positiva en la organización. Se define a la satisfacción laboral como al sentimiento positivo que presenta un trabajador frente al centro de laboral o a las actividades que realiza en su centro de trabajo, actualmente las instituciones evalúan constantemente a su personal con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción en cada individuo que pertenece a su organización aunque constantemente varía dependiente el tipo de trabajo o labor que realiza cada persona.

En la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, se cuenta con especialistas logísticos en temas de contrataciones del estado los cuales deben estar certificados por el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, debido a la recarga laboral que existe, se contrata personal mediante la contratación administrativa de servicios (CAS), o como proveedores del estado, sin embargo la recarga de trabajo ocasiona a que existan trabajadores

insatisfechos debido a las condiciones de trabajo, al salario, al tipo de contrato, en los trabajadores contratados como proveedores no tienen beneficios laborales, sin embargo el trabajo es recargado, no todos tienen acceso a las capacitaciones, existen favoritismos y el trabajo entre compañeros es poco comunicativo, la falta de una buena planificación y dirección en la oficina, ocasiona a que en el trabajo exista retraso y demora en sus actividades provocando la saturación laboral y en muchas ocasiones no se desarrollan profesionalmente.

Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión Higiene

Para Chiavenato (2015), son las “condiciones de trabajo que le rodea a un trabajador” en una institución, la cual incluye “las instalaciones y el ambiente”, dichos factores se utilizan para motivar a las personas, siendo las siguientes: políticas de la organización, salario, prestaciones, condicionamiento de trabajo, estilo de supervisión, relaciones interpersonales y seguridad en el trabajo (pp 244-245).

Higiene; se encuentra relacionado a la satisfacción e insatisfacción; siendo estos la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad, indicando que cuando dichos factores son aplicados de una forma adecuado, los individuos no se sentirán insatisfechos, ni tampoco satisfechos.

De acuerdo a lo mencionado por Robbins y Coulter (2013), cuando los “factores higiénicos son adecuados” en una institución, las personas “no se sentirá insatisfecha ni tampoco satisfecha” (p.206).

Dimensión Motivación

Para Chiavenato (2015) son aquellos factores que “se encuentran relacionados con la motivación dentro de los cuales se encuentran el perfil del puesto y las actividades relacionadas con él”, estos se dividen en la realización personal, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal y avance en la carrera (p.

245). Motivacionales, estos factores se relacionan al deseo de motivar al individuo en la organización, por lo que se asocian al trabajo en sí y a los efectos obtenidos de ellos, entre estos se encuentran: la responsabilidad, el logro, las oportunidades de ascenso, de desarrollo personal, el reconocimiento.

De acuerdo a lo mencionado por Robbins y Coulter (2013), para aplicar estos factores motivacionales en una institución, “se tienen que enfatizar factores asociados al trabajo en sí o con el resultado que se derive directamente de éste”, como pueden ser “el reconocimiento, la responsabilidad”, ascenso, aumento de salario, el logro, las cuales “son las características que el personal consideran recompensa intrínsecas” (p.206).

1.3. Justificación

Justificación teórica

El presente estudio de investigación de gestión administrativa y satisfacción laboral permitirá determinar y conocer la relación de las dos variables objeto de estudio. Asimismo; se realizó el análisis y la relación de las dos variables lo que permitirá identificar los puntos críticos del entorno de la Oficina de logística, con el fin de que permita la toma de decisiones estratégicas que conlleven a brindar las soluciones a posibles conflictos laborales de los trabajadores de la institución. Es por ello que, cuando un individuo no logra satisfacer sus necesidades, se siente desmotivado, insatisfecho, se siente estresado lo que ocasiona que descuide las funciones asignadas al cargo que ocupa, en muchas ocasiones llega a renunciar, afectando así la productividad en el trabajo y el logro de los objetivos de la institución, el entorno personal, familiar y hasta llegar a afectar a él mismo.

Justificación práctica

En la práctica se justifica a través de los resultados obtenidos de las variables estudiadas, sirven de utilidad para elaborar un plan de gestión propia de la Oficina de logística y como modelo propuesto como guía para las futuras investigaciones, será una oportunidad de estudio y abordando con precisión los problemas que actualmente se presentan en la mayoría de las instituciones y sociedad, con la

finalidad de mejorar y aplicar mecanismos que permitan realizar una gestión administrativa más eficiente para una buena satisfacción laboral en el personal del área y disminuya los factores que han facilitado su permanencia en el tiempo.

Justificación metodológica

Metodológicamente se justifica porque en la presente investigación se han aplicado instrumentos como cuestionarios y encuestas creadas por el autor de la investigación y validadas a través de juicio de expertos con grado de magister, los cuales fueron aplicados a la población objetivo de estudio, el cual servirá como modelo para la implementación de nuevos casos de estudios de investigación y de proyectos a desarrollarse.

Justificación social

A nivel social se justifica, debido a que con las recomendaciones presentadas en la presente investigación, se ofrecerán alternativas para mejorar la gestión administrativa de la institución objeto de estudio, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística de la institución, la cual conducirá al logro de las metas y los objetivos que se requiere lograr en la institución en beneficio de los ciudadanos, por ser una institución pública dedicada a mejorar la calidad del sector de la educación a nivel nacional.

1.4. Problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016?.

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016?.

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016?

1.5. Hipótesis

Las hipótesis responden a los problemas surgidos del análisis de acuerdo a la realidad de la investigación a desarrollar.

Hipótesis general

Ha.: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

H1. Existe relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 2

H2. Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 3

H3. Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 4

H4. Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Gestión administrativa

Definición Conceptual

Es el proceso fundamental en una institución con la finalidad de lograr los objetivos y metas que se requiere en un mundo tan cambiante con muchos desafíos y mucha competitividad, asimismo; la gestión administrativa se desarrolla a través de proceso de Planificación, organización, dirección y control.

Chiavenato (2015, pp 62-73), adaptó la teoría de Taylor y definió a la gestión administrativa de las organizaciones como fundamental para su éxito y supervivencia en el mundo actual, debido a que se caracteriza por diferentes cambios acelerados y competitivos, asimismo; señala cuatro funciones administrativas: Planeación, organización, dirección y control.

Definición Operacional

La gestión administrativa es importante y fundamental en la institución, que contempla la planeación, organización, dirección y control, para el logro del éxito.

Satisfacción laboral

Definición Conceptual

La satisfacción laboral está relacionado con la calidad de vida en el trabajo, debido a que el grado de satisfacción de un individuo en el trabajo ayuda a atraer talentos y retenerlos bajo buenas condiciones de trabajo, manteniéndolos motivados con una buena actitud de las personas frente a su función en la institución (Chiavenato, 2015, p.13).

La satisfacción laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores en el ámbito laboral y obedece a dos factores íntimos relacionados, siendo los factores higiénicos (condiciones de trabajo) y los factores motivacionales (motivación) de los empleados.

Definición Operacional

La satisfacción laboral, es el estado emocional que tiene cada individuo frente a la institución donde labora.

2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1
Operacionalización de la Gestión Administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas | Niveles y rangos |
|--------------------|----------------------------------|--------------|--|--|
| Planeación | Planes estratégicos, operativos | 1-3 | 1: Nunca. 2: Casi nunca 3: Casi siempre. 4: siempre | Bajo (Mala): 30-60 Medio (Regular): 61-90 Alto (Bueno): 91-120 |
| | Políticas del área | 4 -6 | | |
| Organización | Reglamento interno de trabajo | 7 - 9 | | |
| | Capacitación | 10 - 12 | | |
| Dirección | Liderazgo | 13 - 15 | | |
| | Comunicación | 16 - 18 | | |
| | Trabajo en equipo | 19 - 21 | | |
| Control | Control operativo y presupuestal | 22 – 24 | | |
| | Control de calidad | 25 – 27 | | |
| | Control posterior | 28 – 30 | | |

Fuente: elaborado por la investigadora

Tabla 2
Operacionalización de la Satisfacción Laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas | Niveles y rangos |
|--|----------------------------|--------------|---|--|
| Factores Higiénicos (satisfacción de las condiciones de trabajo) | Salario | 1 - 3 | 1: Nunca. 2: Casi nunca 3: Casi siempre 4: Siempre | Bajo (Mala): 30-60 Medio (Regular): 61-90 Alto (Bueno): 91-120 |
| | Condiciones de trabajo | 4 - 6 | | |
| | Supervisión | 7 – 9 | | |
| | Relaciones interpersonales | 10 - 13 | | |
| | Seguridad en el trabajo | 14 - 16 | | |
| Factores motivacionales (motivación) | Realización personal | 17 - 20 | | |
| | Reconocimiento | 21 - 24 | | |
| | Responsabilidad | 25 - 27 | | |
| | Crecimiento personal | 28 – 30 | | |

Fuente: elaborado por la investigadora.

2.3. Metodología

En la presente investigación se ha utilizado el método aplicado hipotético deductivo, porque se inició con una teoría, planteándose un problema y se formuló hipótesis con el fin de validar de forma empírica los resultados obtenidos. El enfoque utilizado es cuantitativo, porque se puso en práctica la teoría a través de un orden,

mediante datos numéricos estadísticos con el fin de llegar a una buena conclusión. De esta manera se describieron supuestos y creencias sobre un tema específico, se recopiló datos teóricos de manera directa con los investigados de la entidad para conocer acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

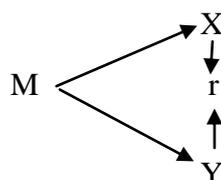
2.4. Tipo de estudio

Para el desarrollo de la investigación se empleó el tipo de estudio básico, descriptivo, de nivel correlacional, porque estudia se describe la manera de cómo ocurrieron los hechos. Además es correlacional, porque mide cada variable que relaciona presuntamente para analizarla posteriormente la relación entre ambas (Hernández y Fernández y Baptista, 2006, p.83).

Es transversal, puesto que se estudió en un momento único (Hernández y Fernández y Baptista, 2014, p.154).

2.5. Diseño de estudio

No experimental, puesto que las dos variables, no fueron manipuladas y no se contó con un control en forma directa de dichas variables, sólo se analizó, al respecto; Hernández y Fernández y Baptista (2010, p. 149), afirman que son investigaciones que se ejecutan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su contexto natural para después ser analizarlos.



Donde:

M = Muestra

X = Observación de la variable 1

Y = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

2.6. Población, muestra y muestreo

Población o Universo

La población investigada en el presente caso estuvo constituida por 60 empleados de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, de la ciudad de Lima, Perú, de ambos sexos, entre profesionales y técnicos, siendo su edad entre 25 a 60 años. Mi muestra es de tipo censal, debido a que ha trabajado con el 100% de la población.

La Oficina de Logística del Ministerio de Educación, se encarga de realizar las compras del que requieren todas las áreas usuarias de la entidad, con el fin de ejecutar las compras administrativas de manera eficiente y eficaz.

De esta manera se conforma una muestra de tipo censal, debido a que se tiene conocimiento de la cantidad exacta de la población y de las mediciones que se van a tomar en cuenta para determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica, que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta, debido a que constituye un diseño observacional, y fue aplicado a todos el personal de la Oficina de Logística de la entidad, bajo la modalidad de un cuestionario.

Los instrumentos, los instrumentos que se utilizaron fue el cuestionario, para lo cual se elaboró con preguntas cerradas con interrogantes, alternativas y opciones de respuesta que fueron delimitadas previamente, las cuales constaron de 60 preguntas, distribuidos entre sus variables y dimensiones, dichas preguntas se redactaron en un lenguaje entendible. En la elaboración del instrumento empleado, se realizó los siguientes pasos: se contactó el responsable del personal de la institución objeto de estudio.

Cuestionario sobre gestión administrativa y satisfacción laboral: Está compuesto por 30 ítems, creado por el autor de la presente investigación, aplicándose a cada ítem el tipo de escala Likert (Siempre, casi siempre, a veces y

nunca), para la variable gestión administrativa se encuentra distribuida en sus cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, y para la variable satisfacción laboral se encuentra distribuida en sus dos dimensiones: factores de Higiene (condiciones de trabajo) y factores motivacionales (motivación), para ser aplicado al área de logística

Tabla 3

Opción de respuestas de cuestionario de Gestión administrativa y satisfacción laboral

| Variable | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------------------|-------|---------------|--------------|---------|
| Gestión administrativa | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| Satisfacción laboral | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa, de acuerdo a la escala de Likert

Tabla 4

Baremos de la encuesta de Gestión administrativa y satisfacción laboral

| Variable | 1 | 2 | 3 |
|------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Gestión administrativa | Bajo (mala) (75-85) | Medio (regular) (86-96) | Alto (bueno) (97-107) |
| Satisfacción laboral | Bajo (72-82) | Medio (83-93) | Alto (94-105) |

Fuente: Cuestionario de Gestión administrativa.

Instrumento de Recolección de Datos.

Variable 1: gestión administrativa.

Ficha técnica.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Gestión administrativa.

Autor: Magdalena Visitación Florian

Año: 2016

Descripción: El instrumento evalúa la gestión administrativa de la Oficina de Logística.

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel de la gestión administración de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

Población: Trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de educación.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert

Nivel y Rango:

Bajo: 30-60, medio: 61-90, alto: 91-120

Variable 2: Contrataciones del Estado.

Ficha técnica.

Nombre del Instrumento: Encuesta de la satisfacción laboral.

Autor: Magdalena Visitación Florian

Año: 2016

Descripción: El instrumento evalúa la satisfacción laboral del personal.

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016.

Población: Trabajadores de la oficina de logística del Ministerio de educación.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert

Nivel Rango:

Bajo: 30-60, medio: 61-90, alto: 91-120

Validación y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento que se utilizó para recopilar los datos reunió tres puntos básicos de validez y confiabilidad. La **Validación**, es el nivel en que un instrumento de verdad mide la variable que intenta medir, lo que quiere decir que el instrumento se validó mediante las tres "C" (por su contenido, criterio y constructo), (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 200-201). Los dos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos, eligiéndose a 3 expertos (jueces) con grado de magister (1 especialista en metodología y 2 especialistas en la materia).

Validez por su contenido, nivel del grado en que un instrumento muestra un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es decir, se probó que el instrumento aplicado esté válido. Haciéndose la pregunta que contesta con la validez del contenido, ¿El instrumento mide adecuadamente las principales dimensiones de la variable?

Validez por su criterio, validez que se constituye al correlacionar las puntuaciones resultantes del instrumento aplicado con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo. Lo que quiere decir que cuanto más se relacionen los productos del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor. Haciéndose la pregunta que responde con la validez del contenido, ¿En qué grado el instrumento comparado con otros criterios externos mide lo mismo?

Validez de constructo, explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados en forma teórica, lo que quiere decir que la validez, es la variable medida que hay lugar dentro de una hipótesis, teoría o modelo teórico (pp. 201-203).

Para la validación de los instrumentos de la variable gestión administrativa y variable satisfacción laboral, se coordinó con los jueces para la entrega del instrumento de la lista de cotejo de las dos variables con sus respectivos ítems, luego se procedió a recoger dicha lista evaluada y concordada, es decir; procedió a verificar y corroborar la forma de elección de las opciones de cada ítem y cada juez fundamento la elección de la opción de los ítems.

Tabla 5
Resultados globales a juicio de expertos - Cuestionario

| Expertos | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Condición final |
|-----------------------------|-------------|------------|-----------|-----------------|
| David Zúñiga Burga | Aplicable | Aplicable | Aplicable | Aplicable |
| José Manolo Mendoza Estrada | Aplicable | Aplicable | Aplicable | Aplicable |
| Félix Caycho Valencia | Aplicable | Aplicable | Aplicable | Aplicable |

Fuente: validación de instrumento de gestión administrativa y satisfacción laboral.

La confiabilidad

Es el grado en que un instrumento conlleva a resultados de manera consistente y coherente (Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.200). En ese sentido; se estableció la confiabilidad aplicando el coeficiente de Alfa Cronbach, a escala de valores posibles, en escalas de Ítems, por lo que la escala de valores que establece la confiabilidad se da por los siguientes valores de acuerdo a Milán y Vega (2012, P.75) valores del Alpha de Cronbach.

No es confiable (-1 a 0),

Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)

Moderada Confiabilidad (0,5 a 0,75)

Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89)

Alta confiabilidad (0,9 a 1). (p. 459)

Tabla 6:

Prueba de fiabilidad de la variable gestión administrativa y satisfacción laboral

| Variable | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------------|------------------|----------------|
| Gestión administrativa | ,784 | 20 |
| Satisfacción laboral | ,844 | 20 |

Fuente: Resultado de la aplicación de la fiabilidad en el SPSS.

Para el desarrollo de la confiabilidad de las dos variables, se seleccionó a 20 personas, a quienes se aplicó la prueba piloto, en forma individual y se recogió los instrumentos de la prueba piloto, posteriormente se construyó una base de datos de cada instrumento y se procedió a la validación de los mismos a través del alpha de cronbach. Para lo cual se utilizó el SPSS obteniéndose como resultado en el instrumento de la variable gestión administrativa (0.784) fuertemente confiable y la variable satisfacción laboral (0.93) altamente confiable.

Procedimientos de recolección de datos

Para recolectar los datos en la presente investigación, se realizó los siguientes pasos:

Paso 1 Permisos, se coordinó los permisos con la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, en forma personal.

Paso 2 Consentimientos de información, se coordinó con el coordinador de la Oficina de logística del Ministerio de Educación, para la recopilación de información que se requiera.

Paso 3 Recursos, se utilizaron recursos propios, los cuales se sacaron 60 cuestionarios para cada variable y 60 encuestas, dicho instrumento validado se aplicó en forma personal por la autora de la presente investigación al personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, asignados al proyecto de inversión pública.

Paso 4 Selección de insumo, se seleccionó dos cuestionarios validados como insumo para el recojo de la información de las dos variables.

Paso 5 Selección de instrumentos, el instrumento seleccionado fue creado por la autora de la presente investigación, el cual permitió medir el nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral, mediante dos cuestionarios validados a través de juicio de expertos con grado de magister y con el alpha de cronbach.

Paso 6 Aplicación de instrumento, el instrumento se aplicó a los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, el cual tuvo una duración de 10 a 15 minutos.

Paso 7 Tabulación Excel–Categorizado, se tabuló de la información obtenida se realizó en Excel, el cual recogió los resultados de la aplicación del cuestionario, los cuales se categorizaron de la siguiente manera:

Variable 1 – Gestión administrativa, en sus dimensiones organización, planificación, dirección y control.

Variable 2 - Satisfacción laboral, en sus dimensiones higiene (satisfacción en las condiciones de trabajo) y motivación (satisfacción en la motivación).

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos de la presente investigación, se describió sus datos y se efectuó el análisis estadístico para correlacionar las variables. Lo que quiere decir que se realizó el “análisis de la estadística descriptiva en cada una de las variables del estudio”, finalmente se aplicó los cálculos estadísticos para probar la hipótesis a través del análisis de inferencia o inferencial. Los métodos de análisis cuantitativo o estadístico son variados y se explica a continuación; pero cabe señalar que el estudio no es discriminado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.282).

Para la obtención de los resultados se aplicó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias, baremo, elaborándose una tabla con la

base de datos en excel, gráficos y barras estadísticas de las dos variables objeto de estudio, para determinar los niveles. Asimismo; para determinar los resultados correlacionales en la presente investigación se aplicó el método de análisis estadístico inferencial con el fin de estimar parámetros y probar las hipótesis, fundamentándola en la distribución de población objeto de estudio.

Esta prueba permitió comparar la distribución empírica de los datos de la población con la distribución esperada, la prueba rechazará la hipótesis nula (H_0) de la normalidad de la población, porque el valor p es menor que el nivel de significancia elegido, concluyendo que se trata de una población no normal. Lo que quiere decir esta prueba determina el nivel de significancia para proceder con la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo si los datos son paramétrico o no paramétricos.

Para la prueba de las hipótesis se empleó el método estadístico del Rho Spearman, con la finalidad de establecer la relación de las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, en la cual se siguieron los siguientes pasos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis, es la hipótesis planteada.

Paso 2: Regla de decisión, Se acepta la H_a Sí y solo sí $\text{Sig.} < 0.05$; o Se acepta la H_0 Sí y solo sí $\text{Sig.} > 0.05$.

Paso 3: Correlaciones; de la variable gestión administrativa y satisfacción laboral en un nivel de medición ordinal, se empleó las pruebas de correlación Spearman (no paramétricas) en el estadístico SPSS.

Paso 4: Decisión estadística, es la interpretación de los resultados encontrados.

2.9. Aspectos éticos

La Asociación Médica Mundial, publicó la declaración de Helsinki como ofrecimiento en relación a los principios éticos con la finalidad de realizar investigaciones en seres humanos, el cual incluye el material humano y de información identificables. En la investigación se utilizó material y/o datos de individuos identificables, se pidió de manera normal el consentimiento para

recolectar datos, se analizó y almacenó. Se pidió el consentimiento informado en la participación en la investigación (DoH, 2008).

El consentimiento informado empleado en la presente investigación estuvo dirigido a todos los trabajadores pertenecientes a la muestra, iniciándose con palabras motivadoras para su participación, señalando los títulos de los cuestionarios, se detalló los datos del encuestado (documento nacional de identidad, nombre, domicilio y firma). Asimismo; tuvo tres puntos específicos donde se indicó que el encuestado ha sido informado de los objetivos de la investigación, la firma del consentimiento y la información clara y precisa de la investigación.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

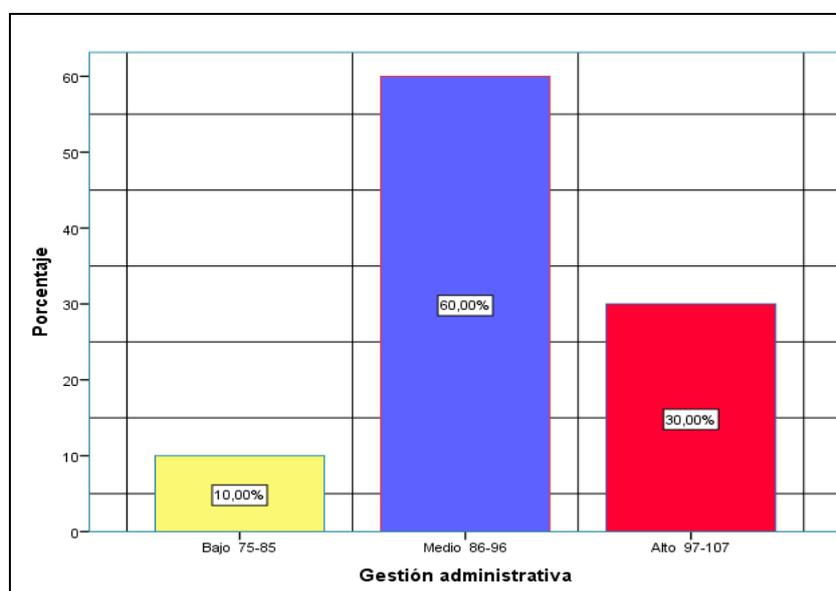
Gestión administrativa

Tabla 7

Distribución de frecuencia de Gestión administrativa del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | Niveles | Baremo | Frecuencia (fi) | Porcentaje válido (%) |
|--------|---------|--------|-----------------|-----------------------|
| Válido | Bajo | 75-85 | 6 | 10,0 |
| | Medio | 86-96 | 36 | 60,0 |
| | Alto | 97-107 | 18 | 30,0 |
| | Total | | 60 | 100,0 |

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable Gestión administrativa.



Fuente: Base de datos del SPSS

Figura 3. Niveles de Gestión administrativa del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 3, se observa que 36 (60%) de trabajadores de la gestión administrativa refieren un nivel medio de gestión administrativa, mientras que 6 (10%) tiene nivel bajo en la gestión administrativa, lo que quiere decir que los trabajadores perciben que en la institución existe una regular gestión administrativa.

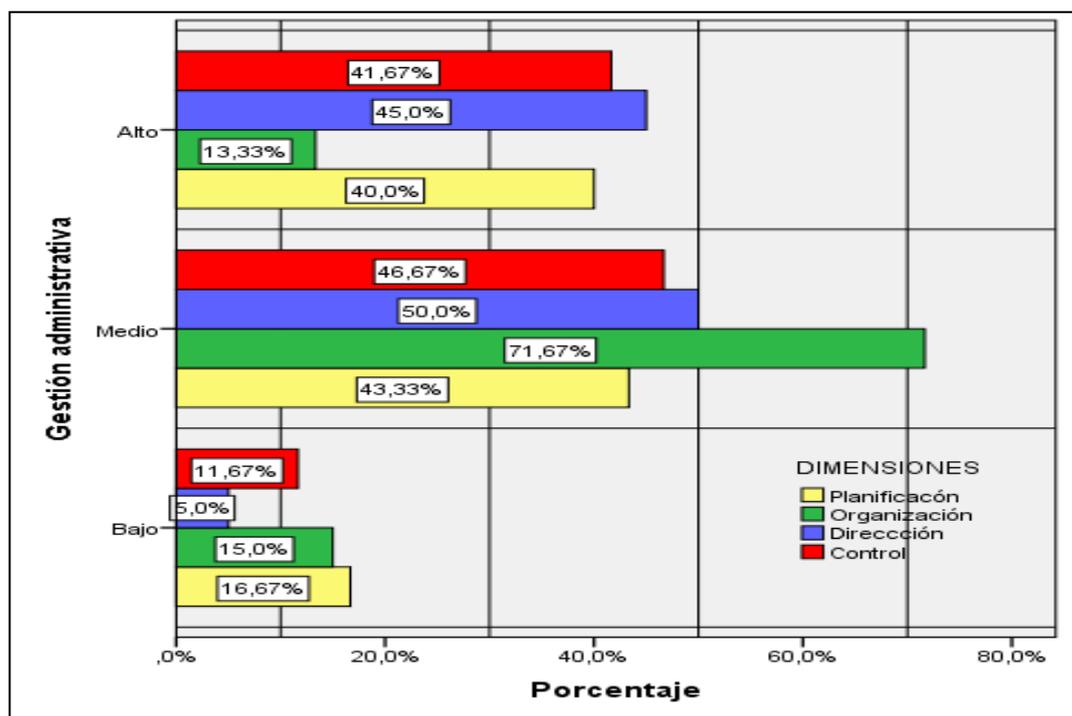
Dimensiones de Gestión administrativa

Tabla 8

Distribución de frecuencia de gestión administrativa en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| Niveles | Baremo | Frecuencia (fi) | Porcentaje válido (%) | |
|---------------|--------|-----------------|-----------------------|------|
| Planificación | Bajo | 10-11 | 10 | 16,7 |
| | Medio | 17-18 | 26 | 43,3 |
| | Alta | 9-21 | 24 | 40,0 |
| Organización | Bajo | 13-16 | 9 | 15,0 |
| | Medio | 17-20 | 43 | 71,7 |
| | Alta | 21-24 | 8 | 13,3 |
| Dirección | Bajo | 23-26 | 3 | 5,0 |
| | Medio | 27-30 | 30 | 50,0 |
| | Alta | 31-35 | 27 | 45,0 |
| Control | Bajo | 17-22 | 7 | 11,7 |
| | Medio | 23-28 | 28 | 46,7 |
| | Alta | 29-34 | 25 | 41,7 |

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de las dimensiones de la variable gestión administrativa.



Fuente: Base de datos del SPSS

Figura 4. Niveles de gestión administrativa en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 4, se muestra que de la población de 60 trabajadores, existe un 26 (43.33%) a nivel medio en la planificación, un 43 (71.67%) a nivel medio en la organización, un 30 (50.0%) en la dirección y un 28 (46.67%) en el control, lo que quiere decir que los trabajadores presentan una gestión administrativa a nivel medio (regular) en sus dimensiones (planificación, organización, dirección y control).

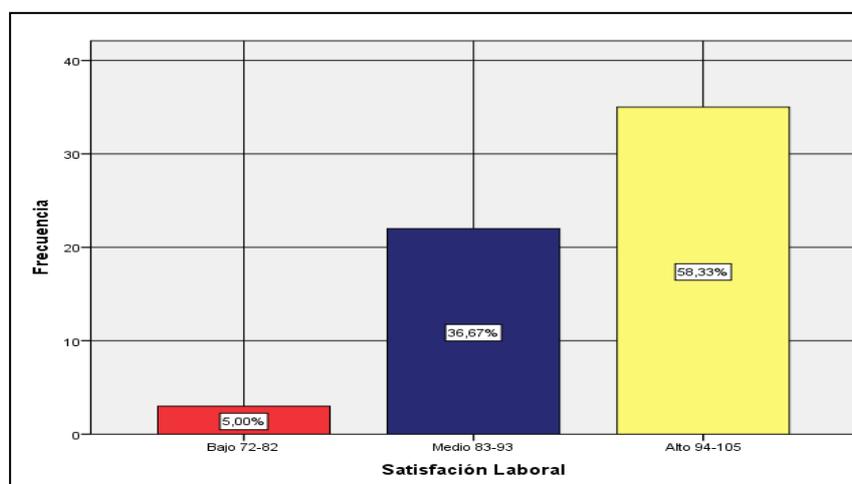
Satisfacción Laboral

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | Niveles | Baremo | Frecuencia (fi) | Porcentaje válido (%) |
|--------|---------|--------|-----------------|-----------------------|
| Válido | Bajo | 72-82 | 3 | 5,0 |
| | Medio | 83-93 | 22 | 36,67 |
| | Alto | 94-105 | 35 | 58,33 |
| | Total | | 60 | 100,0 |

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable satisfacción laboral.



Fuente: Base de datos del SPSS

Figura 5. Niveles de satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5, se muestra que de la población de 60 colaboradores, existe un 35 (58.33%) que presentan un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 3 (5.0 %), presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, lo que quiere decir que los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta.

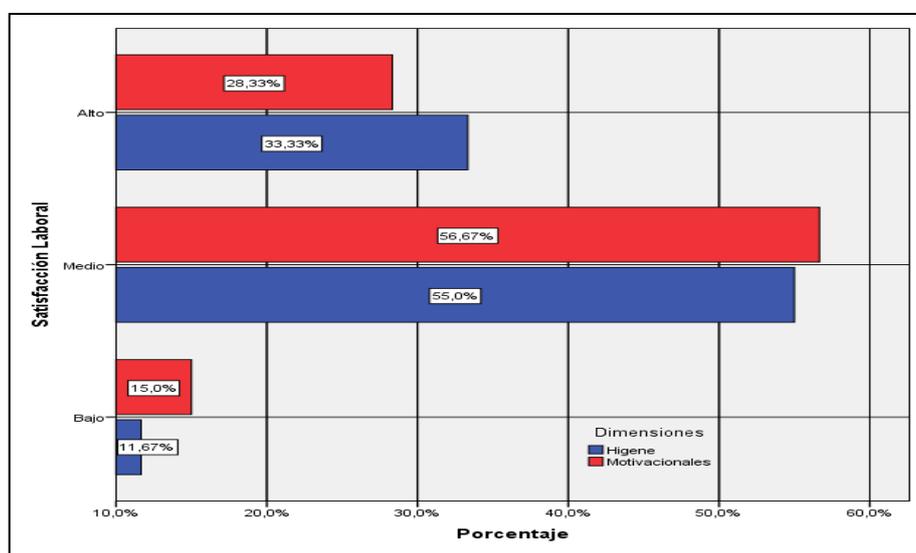
Dimensiones de Satisfacción laboral

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | Niveles | Baremo | Frecuencia (fi) | Porcentaje válido (%) |
|--|---------|--------|-----------------|-----------------------|
| Higiene (Satisfacción en las condiciones de trabajo) | Bajo | 38-44 | 7 | 11,7 |
| | Medio | 45-51 | 33 | 55,0 |
| | Bueno | 52-58 | 20 | 33,3 |
| Motivacionales (Satisfacción en la motivación) | Bajo | 34-39 | 9 | 15,0 |
| | Medio | 40-45 | 34 | 56,7 |
| | Bueno | 46-52 | 17 | 28,3 |

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de las dimensiones de la Satisfacción laboral.



Fuente: Base de datos del SPSS

Figura 6. Niveles de satisfacción laboral en sus dimensiones del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 6, se muestra que de 60 colaboradores encuestados, en la satisfacción laboral en su dimensión factores higiene (satisfacción en las condiciones de trabajo) existe un 33 (55 %) que tiene un nivel medio y en la dimensión factores motivacionales (satisfacción en la motivación) un 34 (56.67%) presentan nivel medio, mientras que un 7 (11.77%) presenta un nivel bajo en la dimensión factores de higiene y un 9 (15%) presenta un nivel bajo en la dimensión factores motivacionales, lo que indica que los trabajadores se sienten motivados

medianamente en su trabajo por la entidad tanto para la satisfacción en las condiciones de trabajo como en la satisfacción en la motivación.

3.2. Resultados Correlacionales

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

Hipótesis General

Ho. No existe relación entre gestión administrativa y satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

H1. Si existe relación entre gestión administrativa y satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Tabla 11

Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | | Correlaciones | Gestión administrativa | Satisfacción laboral |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,327 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,011 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,327 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,011 | . |
| | | N | 60 | 60 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos del reporte SPSS del investigador, correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

Interpretación

En la tabla 11, se observa que de 60 encuestados existe una correlación positiva débil ($,327$), lo que significa mayor Gestión administrativa mayor satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Asimismo; se observa que el nivel de significancia ($,011$) es menor a 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis de investigación planteada y se rechaza la hipótesis nula (H_0) del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016, por lo que se infiere que existe relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre en la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

H2. Si existe relación entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Tabla 12

Relación entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | | Correlaciones | Planeación | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Planeación | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,009 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,943 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | -,009 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,943 | . |
| | | N | 60 | 60 |

Fuente: base de datos – reporte SPSS del investigador de la correlación entre planeación y satisfacción laboral.

Interpretación

En la tabla 12, se observa que de una población de 60 encuestados, no existe una correlación (-0,009) entre la dimensión planeación de la variable gestión administrativa y la satisfacción laboral, lo que quiere decir que hay una correlación nula entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en relación a la satisfacción laboral (0,943), el sig., es mayor a 0,05, lo que indica que se acepta la Ho y se rechaza la Hipótesis de investigación planteada, por lo que se infiere que no existe relación directa entre la planeación y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

H3. Si existe relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Tabla 13

Relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | | Correlaciones | Organización | Satisfacción laboral |
|------------------|----------------------|----------------------------|--------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,234 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,072 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,234 | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,072 | . | |
| N | | 60 | 60 | |

Fuente: base de datos del reporte SPSS del investigador de la correlación entre organización de la gestión administrativa y satisfacción laboral.

Interpretación

En la tabla 13, se observa que de 60 encuestados, existe una correlación positiva muy débil (0,234) en la dimensión organización de la gestión administrativa y satisfacción laboral, lo que significa mayor organización en la gestión administrativa, mayor satisfacción laboral del personal del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia de la dimensión organización de la variable gestión administrativa en relación a la satisfacción laboral (0,072), el sig., es mayor a 0,05, lo que indica que se acepta la Ho y se rechaza la Hipótesis de investigación, por lo que se infiere que, no existe relación directa entre organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

H4. Si existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Tabla 14

Relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | | Correlaciones | Dirección | Satisfacción laboral |
|------------------|----------------------|----------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Dirección | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,161 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,218 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,161 | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,218 | . | |
| N | | 60 | 60 | |

Fuente: base de datos del reporte SPSS del investigador de la correlación entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción laboral.

Interpretación

En la tabla 14, se observa que de la población de 60 encuestados, existe una correlación positiva muy débil (0,161) en la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, lo que significa mayor dirección, mayor satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en relación a la satisfacción laboral (0,218), el sig., es mayor a 0,05, lo que indica que se acepta la Ho y se rechaza la Hipótesis de investigación, por lo que se infiere que, no existe relación directa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Hipótesis específica 4

Ho.: No existe relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

H5.: Si existe relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Tabla 15

Relación entre el control de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima. 2016.

| | | Correlaciones | Control | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------|----------------------|
| Rho de Spearman | Control | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,449** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,449** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Reporte-SPSS de la correlación control de la gestión administrativa y satisfacción laboral.

Interpretación

En la tabla 15, se observa que de la población de 60 encuestados, existe una correlación positiva débil (0,449**) en la dimensión control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, lo que significa mayor control en la gestión administrativa, mayor satisfacción laboral del personal del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia entre la dimensión control de la gestión administrativa y satisfacción laboral (0,000), siendo su sig. menor a 0.05 o 5% a 2 colas, lo que significa que se ratifica la hipótesis de investigación y se rechaza la Ho, por lo que se infiere que, si existe relación directa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

IV. Discusión

En los resultados descriptivos del nivel de gestión administrativa del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel medio (regular) en la gestión administrativa, lo que quiere decir que el personal indica que existe una mediana gestión administrativa, por lo que se sustenta en Quicha (2012), quien concluye que los estudiantes indican que existe un gestión administrativa regular con mayor porcentaje.

En los resultados descriptivos del nivel de las dimensiones de gestión administrativa del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel medio (regular) en la planificación, en la organización, en la dirección y en el control, lo que quiere decir que el personal indica que existe una mediana planificación, organización, dirección y control, por lo que se sustenta en Torres (2015), quien concluye que los directivos están convencidos que las empresas que utilizan conceptos de planeación estratégica son más rentables, debido a que ayuda a mitigar amenazas externas, se incrementa la productividad de los empleados, se ejecuta una mejor resistencia al cambio y existe un mejor entendimiento entre el desempeño y los resultados.

En los resultados descriptivos del nivel de satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel alto en la satisfacción laboral, por lo tanto la satisfacción laboral es alta en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, sustentándose en Carrillo (2014), quien concluye que los docentes tienen un alto nivel de satisfacción laboral, debido a que los trabajadores han sido motivados de forma intrínseca lo que ha conllevado a un mayor desempeño.

En los resultados descriptivos del nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel medio en los factores de higiene (satisfacción en las condiciones de trabajo) y en los factores motivacionales (satisfacción en la motivación), lo que quiere decir que el personal indica que existe una mediana satisfacción tanto en las condiciones de trabajo como en la motivación, sustentándose en Díaz (2012), quien concluye que existe un nivel de satisfacción laboral alto por parte de los profesores de inglés respecto

a todas las variables o dimensiones: entre las cuales se encuentran las relaciones interpersonales, factores organizacionales, condiciones laborales, ambiente físico, asimismo; conforme avanza el tiempo de servicio del profesor se va incrementando el malestar respecto a ciertos aspectos referentes al ambiente físico y al espacio.

En la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo los resultados de una correlación positiva débil (0,327) en la gestión administrativa frente a la satisfacción laboral, asimismo; tiene una significancia de 0,011 menor a 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación, es decir que a mayor gestión administrativa, mayor satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, dicho de otra forma, si la gestión administrativa mejora, también mejorará la satisfacción laboral en la institución, sustentándose en Ortega (2013), quien concluye que es urgente proponer un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del plan operativo anual de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán, donde permitirá al empleado desempeñar un trabajo efectivo, asimismo; se debe mantener una buena relación laboral entre el jefe y el empleado, el cual permite brindar confianza al colaborador evitando así que existan barreras de comunicación.

En la Hipótesis específica 1, se acepta la hipótesis nula, debido a que no existe relación entre planeación de la gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se contrapone a Tirado (2014), quien concluye que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos para lograr la satisfacción laboral. Esta contraposición se debe a que el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, se siente satisfecho por el sueldo que recibe a pesar de que no hay una planeación adecuada, toda vez que los requerimientos que se reciben son de manera urgente y de último minuto.

En la Hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis nula, debido a que no existe relación entre la organización de la gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se sustenta en Flores (2015), el cual concluye que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos se observa que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa, asimismo, el desempeño de gestión administrativa por parte de los colaboradores, a través de la encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente en sus labores. Asimismo; la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, cuenta con una organización diseñada de acuerdo al organigrama de la institución en la que el personal que trabaja en dicha oficina no tiene ninguna injerencia en algún cambio que pueda suscitarse.

En la Hipótesis específica 3, se acepta la hipótesis nula, debido a que no existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se contrapone con García (2014), el cual concluye que los resultados y afirmaciones precedentes permiten concluir que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción, de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que la gestión administrativa influye de manera directa en la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vías de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Esta contraposición se debe a que la dirección depende del líder en la que se encuentre a cargo de la jefatura de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. En la cual el personal no tiene ninguna injerencia en la dirección de dicha oficina, sin embargo éste se siente satisfecho por el sueldo que recibe aunque se trabaje bajo presión en muchas ocasiones, trabajan bajo el mando de la dirección.

En la Hipótesis específica 4, se rechaza la hipótesis de investigación, debido a que existe relación entre control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se sustenta en Chiquilinga (2013), quien concluye que en el proceso administrativo y financiero de las empresas no se han dinamizado procesos de

manejo de talento humano, no se cuenta con un sistema de control en las áreas administrativa y financiera de las empresas, lo que ocasionan practicas permanente sin optimizar recursos, ocasionando una incertidumbre sobre las utilidades o perdidas que las mismas pueden generar, para una buena satisfacción laboral. Este correlación se sustenta también debido a que la Oficina de Logística, cuenta con un área de control del trabajo que se realiza, en la cual el personal contribuye a que este control se dé de manera adecuada y continua, con la finalidad de evitar errores posteriores en cualquier trámite que se realice.

V. Conclusiones

Primero: Existe nivel medio (regular) en la gestión administrativa y nivel alto en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto debido a que en la Oficina de Logística se centra en los requerimientos de todas las áreas usuarias y los proyectos que ejecuta el ministerio de educación, pero el personal a pesar de estar saturado se siente satisfecho por el pago de sus remuneraciones.

Segundo: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se encuentra relacionado debido a que a una buena gestión administrativa en la oficina de logística, contará con personal muy satisfecho.

Tercero: No existe relación entre planeación de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se debe a que cuando cambia una jefatura conlleva a que cambie al personal de la oficina, es por ello que el personal cumple con su trabajo asignado, independientemente de la planeación gestión administrativa de su jefatura.

Cuarto: No existe relación entre organización de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se debe a que cuando cambia una jefatura o jefes inmediatos conlleva a que modificar la organización de cada área, es por ello que el personal cumple con su trabajo asignado, independientemente de la organización que se implemente de la gestión administrativa del área de trabajo.

Quinto: No existe relación entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se debe a que cuando cambia una jefatura o jefes inmediatos conlleva a que ante la dirección de la Oficina de logística el personal cumple con su trabajo asignado,

independientemente de la dirección de la gestión administrativa, asimismo, se sienten satisfechos por el pago que reciben

Sexto: Existe relación directa entre control de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se debe que ante cualquier desarrollo de procesos de selección, almacén en la oficina de logística, siempre está presente el control posterior por parte de la institución por parte de un equipo designado para realizar un control posterior y por el órgano de control institucional (OCI).

VI. Recomendaciones

Primero: Se recomienda a los directivos, jefes y coordinadores que realicen reuniones de coordinación, implementar una planificación adecuada que les permita distribución de trabajo, implementar programas de reconocimiento, trabajo en equipo, charlas grupales entre todo el personal, mejorar las relaciones interpersonales con reuniones de coordinación entre todos sus colaboradores, jefes y subordinados, el cual permitirá realizar el cumplimiento de metas y objetivos, incluir propuestas que les permita mejorar la gestión administrativa y por ende mantener su alto nivel de la satisfacción laboral en la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Segundo: Se recomienda que en otros estudios de investigación se trabaje con una población más alta para identificar si perciben cambios en los resultados de correlación entre las dos variables, se recomienda que en estudios posteriores de investigación se tome en consideración una población mayor al de la muestra para encontrar resultados diferentes.

Tercero: Se recomienda que se elabore un plan estratégico en la dirección de la gestión administrativa, tomando en cuenta la opinión de los trabajadores que conlleve al logro de los objetivos de la institución, logrando que se sientan comprometidos con la entidad con la finalidad que mejore la dirección de la gestión administrativa en la entidad.

Cuarto: Diseñar una estructura organizacional de gestión administrativa en la institución que permitan mejorar la gestión administrativa orientado a la optimización de recursos y a buenos resultados, haciéndoles partícipes al personal de la oficina de logística para mantener una buena satisfacción laboral, evaluando sus capacidades y sus destrezas en beneficio de la institución.

Quinto: Se recomienda elaborar y diseñar un plan estratégico en la Oficina de logística, tomando en cuenta la opinión de todo el personal, asimismo; que los trabajadores se sienta involucrados con la dirección de la institución, para todos trabajen en grupo hacia un solo objetivo de la entidad sobre todo en beneficio al usuario.

Sexto: Se recomienda implementar un programa de control de la gestión administrativa, en la cual se involucre al personal de la oficina de logística, con la finalidad del mejorar la gestión administrativa y cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

VII. Referencias bibliográficas

- Alderfer, C. (1969). *An Empirical Test of a new theory of human Needs*. Organizational behavior and human performance. 6ta Edición. Editorial. México.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014). *Sistema administrativo de gestión de recursos humanos: Ámbito de acción de las Oficina de Recursos Humanos*. Resolución Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE. Recuperado de: <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>.
- Callegas, M. (2015). *Dirección y gerencia*. Comparación de teorías de Maslow y Herzberg. Blog. Recuperado de: <http://dirreccion1000.blogspot.pe/2015/09/comparacion-teorias-maslow-y-herzberg.html>.
- Carrillo, A. (2014). *Satisfacción laboral de los docentes de la universidad continental, 2014*. Art. Apuntes ciencias sociales.2015, Vol. 05(01). Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2015007>.
- Crespín, A. (2012). *Clima organizacional según las percepciones de los docentes de una institución educativa de la Región Callao*. (Tesis maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2012_Cresp%C3%A4Dn_Clima-organizacional-seg%C3%B4n-lapercepci%C3%B4n-de-los-docentes-de-una-instituci%C3%B4n-
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. 8va. Edición. Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, SA de C.V. México
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. Tesis maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/324610750/050-LA-GESTIONADMINISTRATIVA-Y-LA-OPTIMIZACION-DELOS-RECURSOS-EMPRESARIALES-DELS-ECTOR-TEXTIL-DE-LA-CIUDAD-DE-TULCCHILQUINGAEDWINPATRICIO>.
- DoH (octubre, 2008). *Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial*, Asamblea General Seúl. Corea. Principios éticos para las investigaciones

médicas en seres humanos. 59^a. Recuperado de: http://www.wma.net/es/30publications/10policias/b3/17c_es.pdf.

Díaz, E. (2012). *Niveles de satisfacción laboral de los profesionales de Inglés de la Institución Educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú*. (Tesis Maestría). Universidad de Piura – Perú. Recuperado de: <http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2289/MAE.EDUC146.pdf.sequence=1>.

Fayol, H. (1950). *Administracao Industrial e Geral, Previsao, organizacao, comando, coordenacao, controle*. Vol.14.p.7:55. Editora Atlas. Sao Paulo.

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010–2013*. Tesis Maestría. Universidad Nacional Autónoma de NicaraguaMatagalpa. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Frederick, T. (1970). *Principios de la administracao científica*. 18va. Edición. p.29:136. Editorial Atlas. Sao Paulo.

Ford, H. (1923). *My life and work*. 2da. Edición. p.77:90. Editorial Angus & Robertson. New York.

García Gómez, M. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Tesis. Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2006), “Metodología de la Investigación”. 4ta. Edición. McGraw-Hill Interamericana México.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2010), “Metodología de la investigación”. 5ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Originally published in New Jersey. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KYhB.B6kfSMC&printsec=frontcover&dq=herzberg+motivation+theory&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjO1d_8i6vQAhXGKCYKHQeQBJSQ6AEILzAD#v=onepage&q=herzberg%20motivation%20theory&f=false.

- Iñiguez Magallanes, H. & Villacrés Beltrán, F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las Universidades Categoría B de Guayaquil y propuesta de Plan mejoras de los procesos para evaluar los niveles de satisfacción*. Tesis Maestría. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3666/1/UPS-GT000337.pdf>.
- Jauregui (junio, 2016). *Teoría clásica de la administración: Orígenes, principios y funciones*. Henry Fayol. Blog. Aprendiendo administración. Recuperado de: <http://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. 3ra. Edition. Ediciones Díaz de Santos SA. Madrid. España.
- McClelland, David C. (1961). *The Achieving Society*. Harvard University. Princeton New Jersey. Pp. 36:63 Recuperado de: <http://www.cla.csulb.edu/departments/hdev/facultyinfo/documents/McClelland DC.pdf>.
- Milán, B. & Vega, N. (2012), “*Clima escolar y su relación con la calidad educativa en la I.E. N°3043 Ramón Castilla de San Martín de Porres, 2009*”. Tesis Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Mosquera, V. (2012). *Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo, financiero y comercial para las estaciones de servicio de combustibles. Caso Piloto empresa “Gasolinera los Tsachilas”, del Cantón Santo Domingo de los Tsachilas*. (Tesis Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Quito Ecuador. Recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7845/3/CD-4414.pdf>.
- Ortega Montenegro, N. (2013). *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia del Carchi*. (Tesis). Politécnica Estatal de Carchi - Tulcán Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3666/1/UPS-GT000337.pdf>.
- Quichca Torres, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*, 12va. Edición. Editorial Pearson Educación de México. SA. de C.V. México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Salazar, A. y Flores, A. (2011). *Satisfacción laboral*. Buenas tareas. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/materias/antecedentes-de-estudios-de-la-satisfaccion-laboral/0>.
- Stoner, J. y Freman, R. y Gilbert, D. (2010). *Administración*, 6ta. Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México.
- Távora Masan, C. (2015). *Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 Malignas – Tambogrande*. (Tesis maestría), Universidad de Piura – Perú. Recuperado de: <http://Pirhua.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2297/MAE-EDU157.pdf?sequence=1>.
- Tirado Vega, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad Trujillo*. (Tesis maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Castillo, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, Departamento de Matagalpa, 2013-2014*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>.
- Ventura Castillo, Z. (2012). *Satisfacción laboral en docentes –directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. (Tesis maestría), Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4734-09/09/2013.922>.
- Zavala Fernández, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis

maestría) Instituto Politécnico Nacional. Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y en ciencias sociales y administrativas. México. D. F. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281tesisMAomaraA.pdf>.

Anexos

TITULO: Gestión Administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima 2016

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | | | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|--|--|-----------------------------------|---|--|---|
| | | | Variable 1: Gestión Administrativa | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítem | Valor | Escala de medición | Nivel y Rango | catgoría | | | |
| Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016? Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de Educación, 2016? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de Educación, 2016? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de Educación, 2016? 4. ¿Cuál es la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de Educación, 2016? | Objetivo General Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Objetivos Específicos: 1. Identificar la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. 2. Determinar la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. 3. Identificar la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. 4. Identificar la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. | Hipótesis General Ho. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. Ha: Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. Hipótesis específicas: Ho. No existe relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. H1. Si existe relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. Ho. No existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. H2. Si existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. Ho. No existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. H3. Si existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. Ho. No existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. H4. Si existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. | Planificación | Planes estratégicos, operativos. Políticas del área | 1-3 4-6 | 1 nunca | Cuantitativo Nominal – policotómico Ordinal constante | Bajo: 30-60 Medio: 61-90 Alto: 91-120 | 1 y 2- Bajo 3- medio 4- Alto |
| | | | Organización | Reglamento Interno de trabajo. Capacitación | 7-9 10-12 | 2 casi nunca | | | |
| | | | Dirección | Liderazgo Comunicación Trabajo en equipo | 13-15 16-18 19-21 | 3 casi siempre 4 siempre | | | |
| | | | Control. | Control operativo Control de calidad Control posterior | 22-24 25-27 28-30 | | | | |
| Variable 2: Satisfacción Laboral | | | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítem | Valor | Escala de medición | Nivel y Rango | Categoría | | | |
| Higiene | Salario | 1-3 | | Cuantitativo | Bajo: 30-60 Medio: 61-90 Alto: 91-120 | 1 y 2- Bajo 3- medio | | | |
| | Condiciones de trabajo Supervisión Relaciones interpersonales Seguridad en el trabajo | 4-6 7-9 10-13 14-16 | 1 nunca 2 casi nunca | | | | | | |
| motivación | Realización personal. Reconocimiento Responsabilidad Crecimiento profesional | 17-20 21-24 25-27 28-30 | 3 casi siempre 4 siempre | Ordinal constante | | 4- Alto | | | |

Tipo de investigación: Descriptivo – correlacional

Método: Deductivo

Diseño: Diseño de investigación No experimental

Alcance: El presente estudio describirá la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación

Población: El Universo poblacional está conformado por 60 personas que laboran en la Oficina de Logística del Ministerio de Educación

Muestra: La muestra es la misma a la población: 60 colaboradores que laboran en la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Anexo B:

CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar sobre la gestión administrativa en la institución:

Sírvase marcar con un aspa “X” la respuesta de acuerdo a tu criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Sexo: M _____ F _____ Edad: 20 – 35 _____, 36-51 _____, 52 a 67 _____
2. Grado académico: Técnico ____, Superior no titulado ____, Superior titulado: ____, Maestría _____

N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)

| N° | ÍTEMS | INDICES | | | | Observaciones |
|----|--|---------|----|----|---|---------------|
| | | N | CN | CS | S | |
| | Dimensión: Planeación | | | | | |
| | Planes estratégicos, operativos | | | | | |
| 01 | ¿Crees que los planes estratégicos que utiliza la institución ayudan al logro de los objetivos de la institución en la gestión administrativa? | | | | | |
| 02 | ¿Consideras que los planes operativos de la institución deben modificarse para mejorar la gestión administrativa? | | | | | |
| 03 | ¿Crees que los planes operativos de la gestión administrativa de tu área están bien elaborados y acorde a la realidad de las actividades diarias? | | | | | |
| | Políticas del área | | | | | |
| 04 | ¿Consideras que en la institución existen políticas adecuadas para el desarrollo de la gestión administrativa? | | | | | |
| 05 | ¿Crees que debe modificarse en tu área las políticas para una mejor gestión en la administración? | | | | | |
| 06 | ¿Consideras que una inadecuada política en el área de trabajo, conlleva a que no se desarrolle una adecuada gestión en la administración? | | | | | |
| | Dimensión: Organización | | | | | |
| | Reglamento interno de trabajo | | | | | |
| 07 | ¿Crees que el MOF y ROF del área está acorde con el personal que labora en la institución para una adecuada gestión administrativa? | | | | | |
| 08 | ¿Consideras que la selección del personal en tu área cumple con las perfiles de acuerdo al MOF y ROF o hay favoritismos lo que conlleva a una gestión administrativa inadecuada? | | | | | |
| 09 | ¿Crees que el personal que labora en tu área cumple con el perfil de acuerdo al ROF y MOF de la institución? | | | | | |
| | Capacitación | | | | | |
| 10 | ¿Existen políticas internas y prácticas de capacitación en tu área, para mejorar la gestión administrativa? | | | | | |
| 11 | ¿Consideras que la capacitación es fundamental para una adecuada gestión administrativa? | | | | | |
| 12 | ¿Crees que todo el personal debe capacitarse en temas de gestión administrativa? | | | | | |
| | Dimensión: Dirección | | | | | |
| | Liderazgo | | | | | |
| 13 | ¿Consideras que tu jefe es un buen líder y que realiza una buena gestión administrativa? | | | | | |
| 14 | ¿Crees que sólo tu jefe por ser un líder debe definir metas, proponer objetivos y desarrollar actividades con la finalidad de lograr una mejor gestión | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | administrativa? | | | | | |
| 15 | ¿Consideras que tu jefe debe ser un líder motivador, para lograr una adecuada gestión administrativa? | | | | | |
| | Comunicación | | | | | |
| 16 | ¿Consideras que la comunicación asertiva es importante en una buena planificación para la gestión administrativa? | | | | | |
| 17 | ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo? | | | | | |
| 18 | ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo conlleva a una mala gestión administrativa? | | | | | |
| | Trabajo en Equipo | | | | | |
| 19 | ¿Consideras que el personal debe trabajar en equipo para el logro de la planificación en la gestión administrativa? | | | | | |
| 20 | ¿Crees que tu jefe debe promover el trabajo en equipo para una adecuada gestión en la administración? | | | | | |
| 21 | ¿En tu área se propicia el trabajo entre compañeros de tu equipo, con la finalidad de realizar una buena gestión administrativa? | | | | | |
| | Dimensión: Control | | | | | |
| | Control operativo y presupuestal | | | | | |
| 22 | ¿Crees que en tu área se realizan un seguimiento del plan estratégico y/o operativo? | | | | | |
| 23 | ¿En tu área se miden los avances de la ejecución presupuestal, con la finalidad de evaluar la gestión administrativa? | | | | | |
| 24 | ¿Se realizan medidas correctivas en tu área, cuando no se cumplen con la planificación estratégica y/o operativa? | | | | | |
| | Control de calidad | | | | | |
| 25 | ¿Existen políticas de control de calidad de las actividades que realizan en la gestión administrativa de la oficina de logística? | | | | | |
| 26 | ¿Crees que el control de calidad en la oficina de logística, debe mejorar con la finalidad de disminuir errores en la gestión administrativa? | | | | | |
| 27 | ¿Consideras que el control de calidad es un factor importante para realizar el seguimiento de la planificación y lograr una adecuada gestión administrativa? | | | | | |
| | Control posterior | | | | | |
| 28 | ¿Existen políticas de control posterior de las contrataciones en la oficina de logística, con la finalidad de asegurar una adecuada gestión administrativa? | | | | | |
| 29 | ¿Crees que los aspectos que se consideran en el control posterior están contemplados en la planificación de la gestión administrativa? | | | | | |
| 30 | ¿Consideras que para un adecuado control posterior se debe modificar las políticas establecidas en la oficina de logística, para lograr una buena gestión en la administración? | | | | | |

3. ¿Considera Usted que una inadecuada gestión administrativa, afecta los objetivos y metas de la institución?

SI NO

Por qué?

Anexo C.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar: Sírvase marcar con un aspa “X” la respuesta de acuerdo a tu criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Sexo: M _____ F _____ Edad: 20 – 35 _____, 36-51 _____, 52 a 67 _____
2. Grado académico: Técnico _____, Superior no titulado _____, Superior titulado: _____ Maestría y otros _____

N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)

| N° | ÍTEMS | INDICES | | | | Observaciones |
|----|---|---------|----|----|---|---------------|
| | | N | CN | CS | S | |
| | Dimensión: satisfacción de las condiciones de trabajo (Higiene) | | | | | |
| | Salario | | | | | |
| 01 | ¿Crees que el salario que recibes, está acorde con el que paga el mercado, lo que conlleva a una satisfacción laboral en tu trabajo? | | | | | |
| 02 | ¿Consideras que en la Oficina de logística se debe implementar políticas salariales de acuerdo a la capacitación y experiencia de los trabajadores? | | | | | |
| 03 | ¿Crees que los beneficios laborales (uniforme o trabajo estable o gratificación y/o escolaridad) deben ser recibidos por todo el personal, para que todo el personal se sienta satisfecho en su trabajo? | | | | | |
| | Condiciones de trabajo | | | | | |
| 04 | ¿Consideras que con las condiciones de trabajo que ofrece la Oficina de logística es igual para todos, o existen diferencias o favoritismos, ocasionando insatisfacción en el resto del personal? | | | | | |
| 05 | ¿Crees que las condiciones de trabajo que brinda la Oficina de Logística esta diferenciado de acuerdo a la necesidad del trabajador (horario flexibles) con la finalidad de que se sienta satisfecho y desarrolle mejor su trabajo? | | | | | |
| 06 | ¿Consideras que es necesario, que las condiciones laborales que te brinda la Oficina de Logística deben mejorar o debe modificarse para que te sientas satisfecho? | | | | | |
| | Supervisión | | | | | |
| 07 | ¿Considera que la Oficina de logística cuenta con políticas internas de supervisión en el desarrollo de las actividades de los empleados, logrando que todos se sientan satisfechos? | | | | | |
| 08 | ¿Crees que es necesario que la Oficina de Logística supervise periódicamente tu trabajo, para que te sientas satisfecho? | | | | | |
| 09 | ¿Crees que la Oficina de logística debe crear nuevas políticas internas de supervisión (horario de trabajo, productividad, eficiencia), que permita que el personal se sienta satisfecho? | | | | | |
| | Relaciones interpersonales | | | | | |
| 10 | ¿Crees que la relación con tus compañeros y con tu jefe es la adecuada, y por ello te produce satisfacción laboral? | | | | | |
| 11 | ¿Consideras que es necesario que existan buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de la oficina de logística para que te sientas satisfecho? | | | | | |
| 12 | ¿Crees que la relación interpersonal entre compañeros de la oficina de logística es motivadora? | | | | | |
| 13 | ¿Consideras que los jefes de las áreas de la oficina de logística deben promover las relaciones interpersonales entre todo el personal? | | | | | |
| | Seguridad en el trabajo | | | | | |
| 14 | ¿Considera que la Oficina de logística cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medida de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, | | | | | |

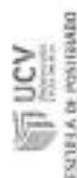
| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| | cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos? | | | | |
| 15 | ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente? | | | | |
| 16 | ¿Crees que la seguridad laboral que Ofrece la Oficina de Logística a los trabajadores conlleva a que te sientas satisfecho en el trabajo? | | | | |
| | Dimensión: satisfacción en la motivación | | | | |
| | Realización personal | | | | |
| 17 | ¿Consideras que los logros que obtienes, te produce una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la Oficina de Logística? | | | | |
| 18 | ¿Crees que el logro alcanzado hasta el momento ha hecho que te sientas satisfecho? | | | | |
| 19 | ¿Consideras que el trabajo que realizas en la Oficina de logística, conlleva a que te realices como persona y eso te produce satisfacción? | | | | |
| 20 | ¿Crees que para realizarte como persona, la Oficina de logística debe motivar al personal constantemente? | | | | |
| | Reconocimiento | | | | |
| 21 | ¿Consideras que el reconocimiento que recibes por tu trabajo, te hace sentir Satisfecho? | | | | |
| 22 | ¿Crees que la oficina de logística reconoce el trabajo de su personal (premiándolos o motivándolos), para que se sientan satisfechos? | | | | |
| 23 | ¿Consideras que la Oficina de Logística debe implementar nuevas políticas internas de reconocimiento al personal (como empleado del mes, etc.) con la finalidad de que se sientan satisfechos? | | | | |
| 24 | ¿Crees que el reconocimiento a tu trabajo, es fundamental para que te sientas satisfecho en la Oficina de logística? | | | | |
| | Responsabilidad | | | | |
| 25 | ¿Consideras que la responsabilidad que tienes en el trabajo conlleva a que te sientas satisfecho? | | | | |
| 26 | ¿Crees que la oficina de logística debe delegar responsabilidades, para que el personal se sienta motivado a crecer laboralmente y se sienta satisfecho? | | | | |
| 27 | ¿Consideras que la responsabilidad en el trabajo, forma parte de tu formación personal y profesional, es por ello que te sientes satisfecho? | | | | |
| | Crecimiento profesional | | | | |
| 28 | ¿Crees que el trabajar en la Oficina de Logística, te ha permitido tu crecimiento profesional y te sientes satisfecho por ese logro? | | | | |
| 29 | ¿Consideras que para que crezcas profesionalmente, la Oficina de Logística debe implementar políticas internas que permitan el ascenso profesional a otros cargos? | | | | |
| 30 | ¿Crees que te sientes satisfecho por tu crecimiento profesional, porque está acorde con los objetivos de la Oficina de Logística? | | | | |

3. ¿Considera que la satisfacción laboral es importante para lograr los objetivos de la institución?

SI NO

Por qué?

Anexo D: Certificado de validez de instrumentos



UCV
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA DE POSTGRADO

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

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Planificación | | | | | | | |
| | Planes estratégicos, operativos | | | | | | | |
| 1 | ¿Crees que los planes estratégicos que utiliza la institución ayudan al logro de los objetivos de la institución en la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Consideras que los planes operativos de la institución deben modificarse para mejorar la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Crees que los planes operativos de la gestión administrativa de tu área están bien elaborados y acorde a la realidad de las actividades diarias? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Políticas del Área | | | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que en la institución existen políticas adecuadas para el desarrollo de la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Crees que debe modificarse en tu área las políticas para una mejor gestión en la administración? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Consideras que una inadecuada política en el área de trabajo, conlleva a que no se desarrolle una adecuada gestión en la administración? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSION 2: Organización | | | | | | | |
| | Reglamento interno de trabajo | | | | | | | |
| 7 | ¿Crees que el MOF y ROF del área está acorde con el personal que labora en la institución para una adecuada gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Consideras que la selección del personal en tu área cumple con los perfiles de acuerdo al MOF y ROF o hay favoritismos lo que conlleva a una gestión administrativa inadecuada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Crees que el personal que labora en tu área cumple con el perfil de acuerdo al ROF y MOF de la institución? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacitación | | | | | | | |
| 10 | ¿Existen políticas internas y prácticas de capacitación en tu área, para mejorar la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Consideras que la capacitación es fundamental para una adecuada gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Crees que todo el personal debe capacitarse en temas de gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSION 3: Dirección | | | | | | | |
| | Liderazgo | | | | | | | |
| 13 | ¿Consideras que tu jefe es un buen líder y que realiza una buena gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Crees que sólo tu jefe por ser un líder debe definir metas, proponer objetivos y desarrollar actividades con la finalidad de lograr una mejor gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Obliga a la aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JOSE MANUEL MONTAÑA DNI: 38.81.9432

Especialidad del validador: SECCION DE REGISTRO PUBLICO

..... de DIC del 2016.

Señalar con un signo correspondiente al concepto técnico formulado:
 () Si el concepto es aceptado para representar al componente o elemento del constructo.
 (X) Si el concepto no es aceptado para representar al componente o elemento del constructo.
 () Si no se aplicó alguna de las anteriores.

Nota: Señalar con un signo correspondiente cuando los ítems planteados son aplicables para la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

Código:



ESCUELA DE POSGRADO

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Higiene (condiciones de trabajo) | | | | | | | |
| | Salario | | | | | | | |
| 1 | ¿Crees que el salario que recibes, está acorde con el que paga el mercado, lo que conlleva a una satisfacción laboral en tu trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Consideras que en la Oficina de Logística se debe implementar políticas salariales de acuerdo a la capacitación y experiencia de los trabajadores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Crees que los beneficios laborales (uniforme o trabajo estable o gratificación y/o escelencia) deben ser recibidos por todo el personal, para que todo el personal se sienta satisfecho en su trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Condiciones de trabajo | | | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que con las condiciones de trabajo que ofrece la Oficina de Logística es igual para todos, o existen diferencias o favoritismos, ocasionando insatisfacción en el resto del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Crees que las condiciones de trabajo que brinda la Oficina de Logística está diferenciado de acuerdo a la necesidad del trabajador (horario flexible) con la finalidad de que se sienta satisfecho y desarrolle mejor su trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Consideras que es necesario, que las condiciones laborales que le brinda la Oficina de Logística deben mejorar o debe modificarse para que te sientas satisfecho? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Supervisión | | | | | | | |
| 7 | ¿Crees que la Oficina de Logística cuenta con políticas internas de supervisión en el desarrollo de las actividades de los empleados, logrando que todos se sientan satisfechos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Consideras que es necesario que la Oficina de Logística supervise periódicamente tu trabajo, para que te sientas satisfecho? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Crees que la Oficina de Logística debe crear nuevas políticas internas de supervisión, que permita que el personal se sienta satisfecho? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Relaciones Interpersonales | | | | | | | |
| 10 | ¿Crees que la relación con tus compañeros y con tu jefe es la adecuada, y por ello te produce satisfacción laboral? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Consideras que es necesario que existan buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de la oficina de logística para que te sientas satisfecho? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Crees que la relación interpersonal entre compañeros de la oficina de logística es motivadora? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Consideras que los jefes de las áreas de la oficina de logística deben promover las relaciones interpersonales entre todo el personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

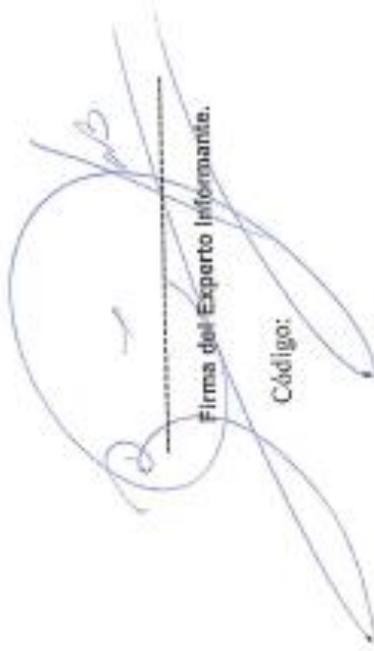
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--------------------------------------|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| DIMENSION 1: Planeación | | | | | | | | |
| Planes estratégicos, operativos | | | | | | | | |
| 1 | ¿Crees que los planes estratégicos que utiliza la institución ayudan al logro de los objetivos de la institución en la gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Consideras que los planes operativos de la institución deben modificarse para mejorar la gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Crees que los planes operativos de la gestión administrativa de tu área están bien elaborados y acorde a la realidad de las actividades dadas? | / | | / | | / | | |
| Políticas del área | | | | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que en la institución existen políticas adecuadas para el desarrollo de la gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 5 | ¿Crees que debe especificarse en tu área las políticas para una mejor gestión en la administración? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Consideras que una inadecuada política en el área de trabajo, conlleva a que no se desarrolle una adecuada gestión en la administración? | / | | / | | / | | |
| DIMENSION 2: Organización | | | | | | | | |
| Reglamento interno de trabajo | | | | | | | | |
| 7 | ¿Crees que el MCF y ROF del área está acorde con el personal que labora en la institución para una adecuada gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Consideras que la selección del personal en tu área cumple con las perfiles de acuerdo al MCF y ROF o hay favoritismos lo que conlleva a una gestión administrativa inadecuada? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿Crees que el personal que labora en tu área cumple con el perfil de acuerdo al ROF y MCF de la institución? | / | | / | | / | | |
| Capacitación | | | | | | | | |
| 10 | ¿Existen políticas internas y prácticas de capacitación en tu área, para mejorar la gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿Consideras que la capacitación es fundamental para una adecuada gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Crees que todo el personal debe capacitarse en temas de gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| DIMENSION 3: Dirección | | | | | | | | |
| Liderazgo | | | | | | | | |
| 13 | ¿Consideras que tu jefe es un buen líder y que realiza una buena gestión administrativa? | / | | / | | / | | |
| 14 | ¿Crees que sólo tu jefe por ser un líder debe definir metas, proponer objetivos y desarrollar actividades con la finalidad de lograr una mejor gestión administrativa? | / | | / | | / | | |

ración de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 DNI: 16750290
 Nombre y apellidos del juez validador: David Luis de la Fuente
 Administración en la que trabaja: Administración Pública
 Fecha de la validación: 21 de Dic del 2016

Instrucciones:
 a) Si el informe es favorable, el juez validador debe emitir un informe favorable.
 b) Si el informe es desfavorable, el juez validador debe emitir un informe desfavorable.
 c) Si el informe es de reserva de juicio, el juez validador debe emitir un informe de reserva de juicio.
 d) Si el informe es de abstención, el juez validador debe emitir un informe de abstención.

Firma del Experto Informante:
 Código:





ESCUELA DE PODERADOS

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Higiene (condiciones de trabajo) | | | | | | | |
| | Salario | | | | | | | |
| 1 | ¿Crees que el salario que recibes, está acorde con el que paga el mercado, lo que confiera a una satisfacción laboral en tu trabajo? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Consideras que en la Oficina de logística se debe implementar políticas salariales de acuerdo a la capacitación y experiencia de los trabajadores? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Crees que los beneficios laborales (uniforme o trabajo estable o gratificación y/o eccetandad) deben ser recibidos por todo el personal, para que todo el personal se sienta satisfecho en su trabajo? | / | | / | | / | | |
| | Condiciones de trabajo | | | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que con las condiciones de trabajo que ofrece la Oficina de logística es igual para todos, o existen diferencias o favoritismos, ocasionando insatisfacción en el resto del personal? | / | | / | | / | | |
| 5 | ¿Crees que las condiciones de trabajo que brinda la Oficina de Logística esta diferenciado de acuerdo a la necesidad del trabajador (horario flexibles) con la finalidad de que se sienta satisfecho y desarrolle mejor su trabajo? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Consideras que es necesario, que las condiciones laborales que te brinda la Oficina de Logística deben mejorar o debe modificarse para que te sientas satisfecho? | / | | / | | / | | |
| | Supervisión | | | | | | | |
| 7 | ¿Crees que la Oficina de logística cuenta con políticas internas de supervisión en el desarrollo de las actividades de los empleados, logrando que todos se sientan satisfechos? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Consideras que es necesario que la Oficina de Logística supervise periódicamente tu trabajo, para que te sientas satisfecho? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿Crees que la Oficina de logística debe crear nuevas políticas internas de supervisión, que permita que el personal se sienta satisfecho ? | / | | / | | / | | |
| | Relaciones Interpersonales | | | | | | | |
| 10 | ¿Crees que la relación con tus compañeros y con tu jefe es la adecuada, y por ello te produce satisfacción laboral? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿Consideras que es necesario que existan buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de la oficina de logística para que te sientas satisfecho? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Crees que la relación interpersonal entre compañeros de la oficina de logística es motivadora? | / | | / | | / | | |
| 13 | ¿Consideras que los jefes de las áreas de la oficina de logística deben promover las relaciones interpersonales entre todo el personal? | / | | / | | / | | |

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSION 1: Planeación | | | | | | | |
| | Planes estratégicos, operativos | | | | | | | |
| 1 | ¿Crees que los planes estratégicos que utiliza la institución ayudan al logro de los objetivos de la institución en la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Consideras que los planes operativos de la institución deben modificarse para mejorar la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Crees que los planes operativos de la gestión administrativa de tu área están bien elaborados y acorde a la realidad de las actividades diarias? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Políticas del área | | | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que en la institución existen políticas adecuadas para el desarrollo de la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Crees que debe modificarse en tu área las políticas para una mejor gestión en la administración? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Consideras que una inadecuada política en el área de trabajo, conlleva a que no se desarrolle una adecuada gestión en la administración? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSION 2: Organización | | | | | | | |
| | Reglamento Interno de Trabajo | | | | | | | |
| 7 | ¿Crees que el MOF y ROF del área está acorde con el personal que labora en la institución para una adecuada gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Consideras que la selección del personal en tu área cumple con las perfiles de acuerdo al MOF y ROF o hay favoritismos lo que conlleva a una gestión administrativa inadecuada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Crees que el personal que labora en tu área cumple con el perfil de acuerdo al ROF y MOF de la institución? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacitación | | | | | | | |
| 10 | ¿Existen políticas internas y prácticas de capacitación en tu área, para mejorar la gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Consideras que la capacitación es fundamental para una adecuada gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Crees que todo el personal debe capacitarse en temas de gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSION 3: Dirección | | | | | | | |
| | Liderazgo | | | | | | | |
| 13 | ¿Consideras que tu jefe es un buen líder y que realiza una buena gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Crees que sólo tu jefe por ser un líder debe definir metas, proponer objetivos y desarrollar actividades con la finalidad de lograr una mejor gestión administrativa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (a) Alv. Albert Costa Valera DNI: 599250

Especialidad del validador: Expendido al estudio de la facturas

...P...de...13...del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, en su contexto y otros.

Nota: Subscrito, se dio calificación cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Flora
 Firma del Experto Informante.

Código:



ESCUELA DE POSTGRADO

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia | | Relevancia | | Cantidad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSION 1: Condiciones de trabajo (Higiene) | | | | | | | |
| | Salario | | | | | | | |
| 1 | ¿Crees que el salario que recibes, esta acorde con el que paga el mercado, lo que conlleva a una satisfacción laboral en tu trabajo? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Consideras que en la Oficina de logística se debe implementar políticas salariales de acuerdo a la capacitación y experiencia de los trabajadores? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Crees que los beneficios laborales (uniforme o trabajo estable o gratificación y/o escolaridad) deben ser recibidos por todo el personal, para que todo el personal se sienta satisfecho en su trabajo? | / | | / | | / | | |
| | Condiciones de trabajo | | | | | | | |
| 4 | ¿Consideras que con las condiciones de trabajo que ofrece la Oficina de logística es igual para todos, o existen diferencias o favoritismos, ocasionando insatisfacción en el resto del personal? | / | | / | | / | | |
| 5 | ¿Crees que las condiciones de trabajo que brinda la Oficina de Logística está diferenciado de acuerdo a la necesidad del trabajador (horario flexibles) con la finalidad de que se sienta satisfecho y desearía mejorar su trabajo? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Consideras que es necesario, que las condiciones laborales que le brinda la Oficina de Logística deban mejorar o debe modificarse para que te sientas satisfecho? | / | | / | | / | | |
| | Supervisión | | | | | | | |
| 7 | ¿Crees que la Oficina de logística cuenta con políticas internas de supervisión en el desarrollo de las actividades de los empleados, logrando que todos se sientan satisfechos? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Consideras que es necesario que la Oficina de Logística supervise periódicamente tu trabajo, para que te sientas satisfecho? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿Crees que la Oficina de logística debe crear nuevas políticas internas de supervisión (horario de trabajo, productividad, eficiencia), que permita que el personal se sienta satisfecho? | / | | / | | / | | |
| | Relaciones interpersonales | | | | | | | |
| 10 | ¿Crees que la relación con tus compañeros y con tu jefe es la adecuada, y por ello te produce satisfacción laboral? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿Consideras que es necesario que existan buenas relaciones interpersonales con tus compañeros de la oficina de logística para que te sientas satisfecho? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Crees que la relación interpersonal entre compañeros de la oficina de logística es motivadora? | / | | / | | / | | |
| 13 | ¿Consideras que los jefes de las áreas de la oficina de logística deben promover las relaciones interpersonales entre todo el personal? | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: _____ DNI: 59 920 67

Especialidad del validador: *Experto de la Federación de los Químicos*

el de 12 del 2016

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

Nota: Si fuese necesario, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Anexo E:
Acta de consentimiento informado

Se redacta en primera persona: “se me ha invitado a participar” a la aplicación del cuestionario sobre estrés laboral y satisfacción laboral.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo,, DNI de
Identidad....., de nacionalidad....., mayor de edad o
autorizado por mi representante legal, con domicilio en
.....
....., consiento en participar en la investigación denominada:

- He sido informado de los objetivos de la investigación.
- Corresponde a la sección en donde se firma el Consentimiento.
- Incluye información clara y precisa de la investigación, relativa al propósito del estudio, modalidad de participación, riesgos y beneficios, voluntariedad, derecho a conocer los resultados, derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, voluntariedad, derecho a conocer los resultados, confidencialidad.

DNI:

Resultados de la fiabilidad del alpha de cronbach de la variable gestión administrativa

U

Análisis de fiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable gestión administrativa

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 64,1500 | 40,871 | ,308 | ,778 |
| VAR00002 | 64,1000 | 43,358 | -,048 | ,796 |
| VAR00003 | 64,2500 | 42,303 | ,154 | ,783 |
| VAR00004 | 63,9500 | 40,682 | ,366 | ,775 |
| VAR00005 | 64,1000 | 42,200 | ,081 | ,790 |
| VAR00006 | 63,6500 | 42,871 | ,006 | ,793 |
| VAR00007 | 64,6500 | 40,450 | ,334 | ,776 |
| VAR00008 | 64,5500 | 40,787 | ,247 | ,781 |
| VAR00009 | 64,2000 | 38,168 | ,561 | ,764 |
| VAR00010 | 64,6000 | 40,884 | ,278 | ,779 |
| VAR00011 | 63,3000 | 43,168 | ,020 | ,787 |
| VAR00012 | 63,1500 | 43,397 | ,000 | ,785 |
| VAR00013 | 64,2000 | 39,011 | ,457 | ,769 |
| VAR00014 | 64,5000 | 42,474 | ,038 | ,793 |
| VAR00015 | 63,3500 | 41,713 | ,209 | ,782 |
| VAR00016 | 63,4000 | 42,884 | ,054 | ,787 |
| VAR00017 | 63,3000 | 42,642 | ,130 | ,784 |
| VAR00018 | 63,3000 | 42,537 | ,152 | ,783 |
| VAR00019 | 63,3000 | 42,432 | ,174 | ,783 |
| VAR00020 | 63,3500 | 42,345 | ,166 | ,783 |
| VAR00021 | 64,2500 | 37,776 | ,578 | ,762 |
| VAR00022 | 64,4000 | 39,200 | ,565 | ,766 |
| VAR00023 | 64,0500 | 38,997 | ,593 | ,765 |
| VAR00024 | 64,1500 | 37,608 | ,591 | ,761 |
| VAR00025 | 64,3000 | 37,379 | ,679 | ,757 |
| VAR00026 | 63,6000 | 40,884 | ,345 | ,776 |
| VAR00027 | 63,5000 | 41,842 | ,208 | ,782 |
| VAR00028 | 64,2000 | 38,589 | ,449 | ,769 |
| VAR00029 | 64,4000 | 36,042 | ,713 | ,752 |
| VAR00030 | 64,1500 | 42,134 | ,061 | ,793 |

Variable Satisfacción Laboral

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 7 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 10 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 14 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 15 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Resultados de la fiabilidad del alpha de cronbach de la variable gestión administrativa

Análisis de Confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable satisfacción laboral

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 64,6000 | 63,200 | ,518 | ,834 |
| VAR00002 | 63,5500 | 68,366 | ,050 | ,846 |
| VAR00003 | 63,6500 | 68,555 | -,011 | ,851 |
| VAR00004 | 64,5500 | 63,629 | ,380 | ,839 |
| VAR00005 | 64,8500 | 64,134 | ,387 | ,838 |
| VAR00006 | 64,0500 | 68,997 | -,058 | ,855 |
| VAR00007 | 64,8500 | 64,450 | ,416 | ,838 |
| VAR00008 | 64,1000 | 62,621 | ,452 | ,836 |
| VAR00009 | 63,8000 | 64,905 | ,451 | ,837 |
| VAR00010 | 64,4000 | 65,200 | ,338 | ,840 |
| VAR00011 | 63,6500 | 67,082 | ,204 | ,843 |
| VAR00012 | 64,2000 | 65,747 | ,213 | ,845 |
| VAR00013 | 63,7500 | 65,566 | ,304 | ,841 |
| VAR00014 | 64,6000 | 64,989 | ,292 | ,842 |
| VAR00015 | 63,8500 | 64,871 | ,371 | ,839 |
| VAR00016 | 64,4500 | 63,734 | ,462 | ,836 |
| VAR00017 | 64,1000 | 61,463 | ,614 | ,831 |
| VAR00018 | 64,0500 | 66,050 | ,224 | ,844 |
| VAR00019 | 64,0000 | 62,947 | ,514 | ,834 |
| VAR00020 | 63,5500 | 65,839 | ,430 | ,839 |
| VAR00021 | 64,6500 | 64,239 | ,399 | ,838 |
| VAR00022 | 65,1000 | 66,621 | ,217 | ,843 |
| VAR00023 | 63,8000 | 65,326 | ,398 | ,839 |
| VAR00024 | 64,1000 | 65,147 | ,245 | ,844 |
| VAR00025 | 64,1000 | 62,095 | ,555 | ,833 |
| VAR00026 | 63,8000 | 63,537 | ,624 | ,833 |
| VAR00027 | 63,8500 | 62,029 | ,677 | ,830 |
| VAR00028 | 64,1500 | 62,029 | ,517 | ,834 |
| VAR00029 | 63,7000 | 66,432 | ,182 | ,845 |
| VAR00030 | 64,3000 | 61,274 | ,591 | ,831 |

Anexo G: Base de datos de trabajo de investigación

Variable: Gestión administrativa

| | PLANEACION | | | | | | ORGANIZACION | | | | | | DIRECCION | | | | | | CONTROL | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|----|----|----|----|----|--------------|----|----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 6 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 11 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | | |
| 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 25 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | |
| 29 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 32 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 38 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 44 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 48 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | |
| 49 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 50 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 54 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 56 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 57 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 58 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 59 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | |

Anexo H**ARTICULO CIENTIFICO**

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima 2016

Magdalena Visitación Florian
Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El presente trabajo planteó como objetivo, determinar la relación de la Gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. La metodología utilizada fue el diseño de estudio no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo descriptivo, prospectivo; la población lo conformaron 60 colaboradores; se aplicó cuestionarios a través de la técnica de la encuesta para medir la variable gestión administrativa en sus dimensiones a planificación, organización, dirección y control y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones factores de higiene (condiciones de trabajo) y motivacionales, de 30 ítem cada uno, a escala de Likert, validados a través del Juicio de expertos, siendo el resultado aplicable y con el Alpha de Cronbach (0.784 y 0.93 de fiabilidad). En la estadística descriptiva, se concluye que existe un nivel medio de gestión administrativa y un nivel alto de satisfacción laboral, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y hay significancia (correlación ,327**, $p=0,011$, $p<0,05$), por lo que se concluye que hay correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística

del Ministerio de Educación.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción laboral, trabajadores, gestión Pública.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the Administrative Management and the job satisfaction of the staff of the Logistics Office of the Ministry of Education, 2016. The methodology used was the non-experimental, correlational, cross-sectional, explanatory, prospective study design; The population was made up of 60 employees; Questionnaires were applied through the survey technique to measure the administrative management variable in its dimensions to planning, organization, direction and control and the variable labor satisfaction in its dimensions hygiene (working conditions) and motivational factors of 30 items Each, at Likert scale, validated through Expert judgment, being the applicable result and with Cronbach's Alpha (0.80 and 0.80 reliability). In the descriptive statistics, it was concluded that there is an average level of administrative management and a high level of job satisfaction, the hypotheses were contrasted with Spearman's inferential statistical method (Rho), there being a weak negative correlation and there is significance (correlation, 327 **, $p = 0.011$, $p < 0.05$), so it is concluded that there is a correlation between administrative management and job satisfaction in the workers of the Logistics Office of the Ministry of Education.

Key words: administrative management, work satisfaction, workers, public management.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, Lima – 2016.

En la actualidad existen muchas teorías sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, es por ello que debido a su importancia se realizó el presente estudio permitirá ayudar a mejorar la gestión administrativa en instituciones públicas y mejorar la satisfacción laboral. En la investigación realizada por Torres (2015), en su

tesis de maestría titulada “la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014”, tuvo como analizar la gestión administrativa y su impacto para la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffe Group. La metodología utilizada fue descriptiva, explicativa y analítica con enfoque cuantitativo, con una propuesta de mejora. Se concluye que con la implementación de la gestión estratégica en Localiza Rent a Car permitirá que la organización tome decisiones oportunas y certeras en relación a su producto y segmento del mercado, Asimismo; se concluye que los directivos están convencidos que las empresas que utilizan conceptos de planeación estratégica son más rentables, debido a que ayuda a mitigar amenazas externas, se incrementa la productividad de los empleados, se ejecuta una mejor resistencia al cambio y existe un mejor entendimiento entre el desempeño y los resultados, por su parte Chiliquinga (2013), en su tesis de maestría titulada “la gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán” tuvo como objetivo determinar que la deficiente gestión administrativa del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Tulcán, tiene incidencia en la optimización de sus recursos empresariales. La metodología empleada fue descriptiva, explicativa, diseño transversal, cualitativo, se aplicó el método analítico – sintético, inductivo – deductivo. Para la recopilación de datos se aplicó la encuesta y la observación directa. La población está compuesta por 13 empresas pequeñas. Se concluye que en el proceso administrativo y financiero de las empresas no se han dinamizado procesos de manejo de talento humano, no se cuenta con un sistema de control en las áreas administrativa y financiera de las empresas, lo que ocasionan practicas permanente sin optimizar recursos, ocasionando una incertidumbre sobre las utilidades o perdidas que las mismas pueden generar.

Por otro lado, en la investigación realizada por Ortega (2013), en su tesis de maestría titulada “gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia de Carchi”, tuvo como objetivo determinar como la gestión administrativa del talento humano incide en el desempeño laboral de los servidores y servidoras de la empresa pública

administradora de agua potable de Tulcán EPMAPA - T. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, con investigación de campo y explicativa, transversal, de enfoque cualitativo y cuantitativo. La población está compuesta por 87 personas de nivel jerárquico funcional y operativo, la muestra está constituida por 87 personas. Para la recolección de información se aplicó una guía de entrevistas validados por 7 expertos y una encuesta a 80 empleados. se aplicó el método inductivo y deductivo. Se concluye que es urgente proponer un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del Plan Operativo Anual de la empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán, donde permitirá al empleado desempeñar un trabajo efectivo. Asimismo; dentro de la empresa es necesario mantener una buena relación laboral entre jefe – empleado, el cual permite brindar confianza al colaborador evitando así que existan las barreras de comunicación. Por su parte Flores (2015), en su tesis de maestría titulada “proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotea 2010-2013” tuvo por objeto analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS. La metodología que empleó fue de tipo de estudio descriptivo, no experimental, de corte transversal, la investigación fue exploratoria, cuantitativa, su población y muestra está conformada de 18 personas (15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente). Para recolectar los datos se utilizó el método de observación y entrevistas, el instrumento aplicado es la encuesta validándose con 10 expertos. Se concluye, que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, se observa que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa, asimismo; se concluye que evaluamos el desempeño de gestión administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente en sus labores.

El presente estudio se justifica técnicamente debido a que permitirá determinar y conocer la relación de las dos variables objeto de estudio. Asimismo; se realizó el análisis y la relación de las dos variables lo que permitirá identificar los puntos críticos del entorno de la Oficina de logística, con el fin de que permita la toma de decisiones estratégicas que conlleven a brindar las soluciones a posibles conflictos

laborales de los trabajadores de la institución. Es por ello que, cuando un individuo no logra satisfacer sus necesidades, se siente desmotivado, insatisfecho, se siente estresado lo que ocasiona que descuide las funciones asignadas al cargo que ocupa, en muchas ocasiones llega a renunciar, afectando así la productividad en el trabajo y el logro de los objetivos de la institución, el entorno personal, familiar y hasta llegar a afectar a él mismo. En la práctica se justifica a través de los resultados obtenidos de las variables estudiadas, sirven de utilidad para elaborar un plan de gestión propia de la Oficina de logística y como modelo propuesto como guía para las futuras investigaciones, será una oportunidad de estudio y abordando con precisión los problemas que actualmente se presentan en la mayoría de las instituciones y sociedad, con la finalidad de mejorar y aplicar mecanismos que permitan realizar una gestión administrativa más eficiente para una buena satisfacción laboral en el personal del área y disminuya los factores que han facilitado su permanencia en el tiempo. Metodológicamente se justifica porque en la presente investigación se han aplicado instrumentos como cuestionarios y encuestas creadas por el autor de la investigación y validadas a través de juicio de expertos con grado de magister, los cuales fueron aplicados a la población objetivo de estudio, el cual servirá como modelo para la implementación de nuevos casos de estudios de investigación y de proyectos a desarrollarse.

En ese sentido se menciona que el estrés laboral que se presenta en una institución en muchas ocasiones se debe al trabajo explotador, a los retrasos de los pagos de los trabajadores, lo que conlleva a que se vea afectado la satisfacción del personal de la institución, asimismo; cuando un individuo tiene estrés, presenta una actitud negativa, irritante y en ocasiones explosiva en el trabajo, por lo que se siente desmotivado y sin compromiso con su institución, cabe resaltar que cuando la institución trabaja sin información adecuada y al día, sin planificación y sin metas claras, conlleva a que el personal trabaje y realice sus actividades en forma apresurada e inadecuada en la institución, provocando que trabaje bajo presión y a última hora para remitir la información que requiere la jefatura, desarrollando actividades que para ellos son estresantes debido a que no tiene las metas y objetivos claros y en muchas ocasiones estas metas y objetivos son cambiantes lo

que si no se toman acciones inmediatas afectan a la satisfacción laboral entre los empleados. Por lo que el trabajo de investigación se realizará en la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, en el cual se tienen que cumplir actividades, metas y objetivos en un plazo determinado, es por ello que se exige al personal que tiene que estar constantemente reportando los seguimientos de avance de la institución, en ese sentido, es necesario, que se tome en consideración el problema de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal que labora en la institución, es por ello que surgió el problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016?, con la finalidad de lograr que el personal se sienta satisfechos y con una buena gestión administrativa, para que realicen sus actividades con esmero, para lo cual se formuló los objetivos: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Siendo la hipótesis: Si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación.

Por lo que una vez definido el objetivo, siendo este que define a dos variables de estudio, se define a la gestión administrativa, como un proceso fundamental para su éxito y supervivencia en el mundo actual, debido a que se caracteriza por diferentes cambios acelerados y competitivos, asimismo; señala cuatro funciones administrativas: Planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2015, pp.62-73) Asimismo, operacionalmente se define como al proceso fundamental en una institución con la finalidad de lograr los objetivos y metas que se requiere en un mundo tan cambiante con muchos desafíos y mucha competitividad, asimismo; la gestión administrativa se desarrolla a través de proceso de Planificación, organización, dirección y control.

En relación a la satisfacción laboral está relacionado con la calidad de vida en el trabajo, debido a que el grado de satisfacción de un individuo en el trabajo ayuda a atraer talentos y retenerlos bajo buenas condiciones de trabajo, manteniéndolos motivados con una buena actitud de las personas frente a su función en la institución (Chiavenato, 2015, p.13). Por lo que operacionalmente se define como la

satisfacción laboral se relaciona con la motivación de los trabajadores en el ámbito laboral y obedece a dos factores íntimos relacionados, siendo los factores higiénicos (condiciones de trabajo) y los factores motivacionales (motivación) de los empleados.

Material y métodos

La presente investigación es básico, descriptivo, correlacional, prospectivo, de tipo cualitativo, transversal, la recolección de datos se realizó a través de cuestionario para probar la hipótesis, como base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Asimismo, se ha recopilado datos teóricos de otras investigaciones y del contacto directo con los investigados los colaboradores de la institución para conocer acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, validándose los instrumentos a través del juicio de 3 expertos y del alpha de cronbach (altamente confiables), finalmente se realizó la consistenciación de la base de datos en el SPSS.

Por lo que la población objeto de estudio de la presente investigación del caso está constituida por 60 empleados de la Institución objeto de estudio. De esta manera se conforma una población de tipo finita, debido a que se tiene conocimiento de la cantidad exacta de la población y de las mediciones que se van a tomar en cuenta para determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. La muestra es el total de la población de acuerdo al muestreo no probabilístico aplicado. Los datos se procesaron con el SPSS, los cuales se presentaron en tablas y/o gráficas y el análisis es descriptivo, utilizado la tabla de frecuencias y porcentajes.

Resultados

Tabla 1

Distribución de frecuencia de gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016

| Nivel | | Baremo | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--|-------|--------|------------|-------------------|
| Válido Gestión administrativa VAN | Bajo | 75-85 | 6 | 10,0 |
| | Medio | 86-96 | 36 | 60,0 |
| | Alto | 97-107 | 18 | 30,0 |
| | Total | | 60 | 100,0 |
| VIENEN | Bajo | 72-82 | 3 | 5,0 |

| | | | | |
|----------------------|-------|--------|------|-------|
| Válido | Medio | 83-93 | 22 | 36,67 |
| Satisfacción Laboral | Alto | 94-105 | 35 | 58,33 |
| | Total | | 60,0 | 100,0 |

Fuente: base de datos del reporte del SPSS del investigador

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral con sus dimensiones

| | | Correlaciones | Gestión administrativa | Satisfacción laboral |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,327* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,011 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,327* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,011 | . |
| | | N | 60 | 60 |
| Rho de Spearman | Planeación | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,009 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,943 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | -,009 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,943 | . |
| | | N | 60 | 60 |
| Rho de Spearman | Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,234 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,072 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,234 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,072 | . |
| | | N | 60 | 60 |
| Rho de Spearman | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,161 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,218 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,161 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,218 | . |
| | | N | 60 | 60 |
| Rho de Spearman | Control | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,449** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,449** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Discusión

En los resultados descriptivos del nivel de gestión administrativa del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel medio (regular) en la gestión administrativa, lo que quiere decir que el personal indica que existe una mediana gestión administrativa, por lo que se sustenta en Quicha (2012), quien concluye que los estudiantes indican que existe un gestión administrativa regular con mayor porcentaje.

En los resultados descriptivos del nivel de satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel alto en la satisfacción laboral, por lo tanto la satisfacción laboral es alta en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, sustentándose en Carrillo (2014), quien concluye que los docentes tienen un alto nivel de satisfacción laboral, debido a que los trabajadores han sido motivados de forma intrínseca lo que ha conllevado a un mayor desempeño. En los resultados descriptivos del nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística, se muestran un nivel medio en los factores de higiene (satisfacción en las condiciones de trabajo) y en los factores motivacionales (satisfacción en la motivación), lo que quiere decir que el personal indica que existe una mediana satisfacción tanto en las condiciones de trabajo como en la motivación, sustentándose en Díaz (2012), quien concluye que existe un nivel de satisfacción laboral alto por parte de los profesores de inglés respecto a todas las variables o dimensiones: entre las cuales se encuentran las relaciones interpersonales, factores organizacionales, condiciones laborales, ambiente físico, asimismo; conforme avanza el tiempo de servicio del profesor se va incrementando el malestar respecto a ciertos aspectos referentes al ambiente físico y al espacio.

En la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo los resultados de una correlación positiva débil (0,327) en la gestión administrativa frente a la satisfacción laboral, asimismo; tiene una significancia de 0,011 menor a 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación, es decir que a mayor gestión administrativa, mayor satisfacción laboral del personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, dicho de otra forma, si la gestión administrativa mejora, también mejorará la satisfacción laboral en la institución, sustentándose en Ortega (2013), quien concluye que es urgente proponer un plan de capacitación, motivación

y trabajo en equipo dentro del plan operativo anual de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán, donde permitirá al empleado desempeñar un trabajo efectivo, asimismo; se debe mantener una buena relación laboral entre el jefe y el empleado, el cual permite brindar confianza al colaborador evitando así que existan barreras de comunicación.

En la Hipótesis específica 1, se acepta la hipótesis nula, debido a que no existe relación entre planeación de la gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se contrapone a Tirado (2014), quien concluye que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos para lograr la satisfacción laboral. Esta contraposición se debe a que el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, se siente satisfecho por el sueldo que recibe a pesar de que no hay una planeación adecuada, toda vez que los requerimientos que se recepcionan son de manera urgente y de último minuto.

En la Hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis nula, debido a que no existe relación entre la organización de la gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se sustenta en Flores (2015), el cual concluye que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos se observa que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa, asimismo, el desempeño de gestión administrativa por parte de los colaboradores, a través de la encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente en sus labores. Asimismo; la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, cuenta con una organización diseñada de acuerdo al organigrama de la institución en la que el personal que trabaja en dicha oficina no tiene ninguna injerencia en algún cambio que pueda suscitarse.

En la Hipótesis específica 4, se rechaza la hipótesis de investigación, debido a que existe relación entre control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en

los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, por lo que se sustenta en Chiquilinga (2013), quien concluye que en el proceso administrativo y financiero de las empresas no se han dinamizado procesos de manejo de talento humano, no se cuenta con un sistema de control en las áreas administrativa y financiera de las empresas, lo que ocasionan practicas permanente sin optimizar recursos, ocasionando una incertidumbre sobre las utilidades o perdidas que las mismas pueden generar, para una buena satisfacción laboral. Este correlación se sustenta también debido a que la Oficina de Logística, cuenta con un área de control del trabajo que se realiza, en la cual el personal contribuye a que este control se dé de manera adecuada y continua, con la finalidad de evitar errores posteriores en cualquier trámite que se realice.

Conclusiones

Existe nivel medio (regular) en la gestión administrativa y nivel alto en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto debido a que en la Oficina de Logística se centra en los requerimientos de todas las áreas usuarias y los proyectos que ejecuta el ministerio de educación, pero el personal a pesar de estar saturado se siente satisfecho por el pago de sus remuneraciones.

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se encuentra relacionado debido a que a una buena gestión administrativa en la oficina de logística, contará con personal muy satisfecho. No existe relación entre planeación de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se debe a que cuando cambia una jefatura conlleva a que cambie al personal de la oficina, es por ello que el personal cumple con su trabajo asignado, independientemente de la planeación gestión administrativa de su jefatura.

Existe relación directa entre control de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016. Esto se debe que ante cualquier desarrollo de procesos de selección, almacén en la

oficina de logística, siempre está presente el control posterior por parte de la institución por parte de un equipo designado para realizar un control posterior y por el órgano de control institucional (OCI)

Finalmente recomendamos Se recomienda a los directivos, jefes y coordinadores que realicen reuniones de coordinación, implementar una planificación adecuada que les permita distribución de trabajo, implementar programas de reconocimiento, trabajo en equipo, charlas grupales entre todo el personal, mejorar las relaciones interpersonales con reuniones de coordinación entre todos sus colaboradores, jefes y subordinados, el cual permitirá realizar el cumplimiento de metas y objetivos, incluir propuestas que les permita mejorar la gestión administrativa y por ende mantener su alto nivel de la satisfacción laboral en la Oficina de Logística del Ministerio de Educación. Se recomienda que en otros estudios de investigación se trabaje con una población más alta para identificar si perciben cambios en los resultados de correlación entre las dos variables, se recomienda que en estudios posteriores de investigación se tome en consideración una población mayor al de la muestra para encontrar resultados diferentes. Se recomienda elaborar y diseñar un plan estratégico en la Oficina de logística, tomando en cuenta la opinión de todo el personal, asimismo; que los trabajadores se sienta involucrados con la dirección de la institución, para todos trabajen en grupo hacia un solo objetivo de la entidad sobre todo en beneficio al usuario.

Referencias bibliográficas

- Carrillo, A. (2014). *Satisfacción laboral de los docentes de la universidad continental, 2014*. Art. Apuntes ciencias sociales.2015, Vol. 05(01).
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. 8va. Edición. Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, SA de C.V. México
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*". Tesis maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador.

- Díaz, E. (2012). *Niveles de satisfacción laboral de los profesionales de Inglés de la Institución Educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú*. (Tesis Maestría). Universidad de Piura – Perú.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010–2013*. Tesis Maestría. Universidad Nacional Autónoma de NicaraguaMatagalpa. Recuperado: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- García Gómez, M. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Tesis. Administración. Universidad Nacional de Trujillo.
- Hernández & Fernández & Baptista (2010) *metodología de la investigación*. Recuperado: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Ortega Montenegro, N. (2013). *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia del Carchi*. (Tesis). Politécnica Estatal de Carchi - Tulcán Ecuador.
- Quichca Torres, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tirado Vega, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad Trujillo*. (Tesis maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres Castillo, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, Departamento de Matagalpa, 2013-2014*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.