



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del
trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y
Promoción del Empleo, Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. María Hanna Oscco Gaspar

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Perú- 2018

Jurado de tesis

.....
Dr. José Víctor Quispe Atuncar
Presidente

.....
Dr. César Humberto Del Castillo Talledo
Secretario

.....
Dr. José Muñoz Salazar
Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, Edith, Odily Claudia, Victoria, César, Victor, que con su apoyo permitieron brindar las condiciones para alcanzar mi desarrollo académico y profesional.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad César Vallejo, especialmente al profesor J. Vertiz, a mis compañeros, quienes me brindaron su apoyo para la culminación de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Hanna Oscoco Gaspar, identificada con DNI N°06789603, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima-2017”.

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.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; 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 a 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 César Vallejo.

Lima, mayo de 2017

Br. María Hanna Oscoco Gaspar

DNI N° 06789603

Presentación

Estimados miembros del jurado:

De conformidad a los dispositivos vigentes establecidos para el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, presento a continuación la tesis titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima - 2017”.

Reconociendo que las entidades públicas tienen como objetivo principal brindar un servicio de calidad a la ciudadanía; con ello resulta oportuno además reconocer el rol que cumplen los trabajadores para lograr dicho objetivo. En ese contexto, el tema de la presente tesis resulta importante, en tanto, al establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los trabajadores, permitirá identificar las medidas adecuadas a ser aplicables para incrementar su nivel de satisfacción laboral que a su vez redundará en la mejora de la gestión administrativa. Asimismo, la presente tesis garantizará el sostenimiento de los trabajadores con discapacidad en su puesto de trabajo, como acción concreta para la promoción del crecimiento económico sostenido, cumpliendo de esta manera los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La presente investigación se encuentra estructurada en siete capítulos. En el Capítulo I, se desarrollan los antecedentes de investigación, la fundamentación científica y normativa de las dos variables objeto de medición, la justificación, el planteamiento del problema, hipótesis y objetivos. En el Capítulo II, se presenta el marco metodológico conteniendo las variables de estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el Capítulo III, denominado resultados se presenta el análisis descriptivo y el tratamiento de las hipótesis. El Capítulo IV, está dedicado a la discusión de resultados. El Capítulo V, a las conclusiones. En el Capítulo VI, a las recomendaciones. En el Capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas; y finalmente en el Capítulo VIII, los Anexos.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, expongo a consideración el presente trabajo de investigación, resultado de esfuerzo y voluntad en su desarrollo, convenida que los resultados presentados, permitirán el inicio de nuevas investigaciones sobre la temática de la discapacidad en el ámbito laboral del sector público.

La Autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes Internacionales	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2 Fundamentación Científica y Normativa	19
1.2.1 Administración	19
1.2.2 Administración Pública	20
1.2.3 Conceptualización de Gestión Administrativa	21
1.2.4 Fundamento teórico de Satisfacción Laboral	31
1.2.5 Conceptualización de Satisfacción Laboral	35
1.3 Justificación	37
1.3.1 Justificación Teórica	37
1.3.2 Justificación Metodológica	39
1.3.3 Justificación Práctica	40
1.4 Problema	40
1.4.1 Realidad Problemática	40
1.4.2 Formulación del Problema	43
1.5 Hipótesis	44
1.5.1 Hipótesis General	44
1.5.2 Hipótesis Específicas	44

1.6	Objetivos	45
1.6.1	Objetivo General	45
1.6.2	Objetivos Específicos	46
II	Marco Metodológico	47
2.1	Variables	47
2.1.1	Definición Conceptual	47
2.1.2	Definición Operacional	47
2.2	Metodología	48
2.3	Tipo de estudio	48
2.4	Diseño	49
2.5	Población y muestra	49
2.5.1	Población	49
2.5.2	Muestra	49
2.5.3	Criterios de selección	50
2.6	Recolección de datos	50
2.6.1	Técnica	50
2.6.2	Instrumento	50
2.6.3	Validación de instrumentos	51
2.6.4	Confiabilidad de instrumentos	51
2.7	Procedimiento de recolección de datos	52
2.8	Métodos de análisis de datos	53
2.9	Aspectos éticos	53
III	Resultados	
3.1	Análisis Descriptivo	55
3.1.1	Descripción de los resultados para la Gestión Administrativa	56
3.1.2	Descripción de los resultados para la Satisfacción Laboral	63
3.1.3	Prueba de Hipótesis General y Estadística	67
IV	Discusión	73
V	Conclusiones	79
VI	Recomendaciones	81
VII	Referencias	83
	Anexos	90
	Matriz de consistencia	91

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa	93
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción Laboral	96
Matriz de datos de la variable: Gestión Administrativa	99
Matriz de datos de la variable: Satisfacción Laboral	100
Artículo científico	102

Índice de tablas

		Pág
		.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión Administrativa.	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.	48
Tabla 3	Participantes	49
Tabla 4	Validez de los instrumentos de medición, según experto.	51
Tabla 5	Número de sujetos participantes en la confiabilidad de los instrumentos.	52
Tabla 6	Fiabilidad de los instrumentos, Alfa de Cronbach.	52
Tabla 7	Niveles de la variable gestión administrativa.	55
Tabla 8	Niveles de la dimensión de planeación de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	56
Tabla 9	Niveles de la dimensión de organización de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	58
Tabla 10	Niveles de la dimensión de dirección de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	60
Tabla 11	Niveles de la dimensión de control de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	61
Tabla 12	Niveles de la variable satisfacción laboral.	63
Tabla 13	Niveles de la dimensión Factores extrínsecos de la satisfacción laboral.	64
Tabla 14	Niveles de la dimensión Factores intrínsecos de la satisfacción laboral.	66
Tabla 15	correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	68
Tabla 16	Correlación entre planeación y satisfacción laboral	69
Tabla 17	Correlación entre organización y satisfacción laboral	70
Tabla 18	Correlación entre dirección y satisfacción laboral	71
Tabla 19	Correlación entre control y satisfacción laboral	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de percepción de la Gestión Administrativa en los trabajadores encuestados.	55
Figura 2: Niveles de percepción de la dimensión de planeación de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados	57
Figura 3 Niveles de percepción de la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	58
Figura 4 Niveles de percepción de la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	60
Figura 5 Niveles de percepción de la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.	62
Figura 6 Nivel de satisfacción laboral de la población encuestada.	63
Figura 7 Niveles satisfacción con relación a los factores extrínsecos de los trabajadores con discapacidad encuestados.	65
Figura 8 Niveles satisfacción con relación a los factores intrínsecos de los trabajadores con discapacidad encuestados.	66

Resumen

La investigación presentada tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad y del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017.

El estudio presentado es de tipo básico, descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó como técnica de recolección de información referente a las dos variables de estudio: la encuesta, consistente en dos cuestionarios. Ambos cuestionarios se emplearon en escala Likert, instrumentos que fueron elaborados por la investigadora.

De acuerdo a la presente investigación, se determinó que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, hallándose una correlación de ,502** con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación positiva considerable.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral, Trabajador con Discapacidad.

Abstract

The presented research main objective was to determine the relationship between the Administrative Management and The Job Satisfaction of the disabled worker and the Ministry of Labor and Employment Promotion, 2017.

The presented study is of a basic, descriptive, not experimental design and cross-section. It was used as a technique for collecting information regarding the two variables of study: the survey, consisting of two questionnaires. Both questionnaires were used in Likert scale, instruments that were elaborated by the researcher.

According to the present investigation it was determined that there is a significant relationship between the Administrative Management and the Labor Satisfaction in the Ministry of Labor and Employment Promotion, with a correlation of 502 ** with a value calculated for p value= 0.000 to a level of significance of 0.05 (bilateral); which indicates the significant positive correlation.

Keywords: Administrative Management, Job Satisfaction, worker with a disability.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Entre los antecedentes internacionales, que respaldan la presente investigación se encuentran aquellas desarrolladas por:

Núñez y Pabón (2009), en la investigación, *Programas de Inserción Laboral y niveles de satisfacción (casos de personas con discapacidad intelectual leve de tipo descriptivo comparativo*, a través de un diseño transversal. Trabajaron con una muestra de trabajadores con discapacidad intelectual leve que laboran en instituciones públicas que ofrecen programas de dos modalidades de empleo (empleo protegido y de empleo con apoyo), a efecto de comparar sus niveles de satisfacción laboral. Dicha investigación, tuvo como objetivo general: “determinar si existen diferencias en los niveles de satisfacción laboral medidos a través de la Teoría Bifactorial de Herzberg, entre personas con discapacidad intelectual que han sido insertadas al mundo laboral” (p. 28). Para lo cual se utilizó de un cuestionario con 39 preguntas cerradas, a cada respuesta se le proporcionó un valor numérico formado por una escala, mediante el cual se elaboró un índice de satisfacción laboral. La investigación con respecto a los factores higiénicos determinó que la población tenía un nivel de satisfacción alto; siendo que en cuanto a las relaciones interpersonales, supervisión, beneficios complementarios, condiciones y la seguridad en el trabajo se encuentra altamente satisfechas; sin embargo, respecto a las políticas de administración de las empresas se encuentran medianamente satisfechas. Con respecto a los factores motivadores, tales como el reconocimiento, logro obtuvieron niveles de satisfacción alto; el trabajo en sí y responsabilidades obtuvieron un nivel satisfecho.

Durá y Salaberria (2011), a través de la investigación, *Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad*, realizaron un estudio de tipo descriptivo respecto a la satisfacción laboral de 328 trabajadores con discapacidad de una empresa del sector privado, en función de diversas variables: sexo, categoría laboral y tipo de discapacidad. Los resultados determinaron que el nivel de satisfacción laboral es medio-alto. Ahora, con relación a la organización es la que obtuvo mayor puntuación, le siguió la de relaciones laborales; y, obtuvo una puntuación baja las condiciones laborales.

Pérez y Alcover (2014), en el trabajo, *Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad*, realizaron una investigación con una muestra de trabajadores con discapacidad, a efectos de determinar que el apoyo social proveniente de la institución donde labora, de los supervisores y los compañeros de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral y con la intención de abandono de los trabajadores con discapacidad, señalaron como hipótesis que el apoyo social proveniente de la organización, los supervisores y los compañeros de los trabajadores con discapacidad se relaciona positivamente con su satisfacción laboral y con su intención de abandono. La muestra estuvo integrada por 135 trabajadores con discapacidad que laboran en empresas privadas de diferentes sectores. Respecto a la variable apoyo organizacional, se midió con un cuestionario realizado por Ortega 2003, adaptado en su versión abreviada; y, para la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 desarrollado por Melia y Peiró (1989). La investigación obtuvo como resultado, que el apoyo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral y la intención de abandono de la institución; concluyendo que las organizaciones con una perspectiva de diversidad y políticas más flexible para con sus trabajadores favorecen no solo la incorporación; sino además la integración de los trabajadores con discapacidad.

1.1.2 Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, investigaciones de diseño no experimental, cuya muestra refieran a trabajadores dependientes con discapacidad en el sector público, resultan muy escasas y, nulas referidas a las variables de la presente investigación; sin embargo, a efectos de contar con bases teóricas señalaremos aquellas investigaciones referidas a dichas variables:

Zubizarreta, Solórzano y Revilla (2011), realizaron la investigación: *Relación entre el Clima y Satisfacción Laboral en el Liceo Naval Almirante Guise*, de tipo no experimental dentro de las ciencias sociales, descriptivo, explicativo transversal, aplicada a una muestra de 195 que comprende a Directivos, Docentes y Administrativos. Para medir la satisfacción laboral utilizó el instrumento de los autores Job Descriptive Index, siendo adaptado con la ayuda del docente asesor de tesis, a las características de los docentes de las instituciones a evaluar. El instrumento midió la satisfacción laboral sobre las dimensiones: Situación Laboral y Relaciones

Interpersonales; identificaron como indicadores: Trabajo actual, Sueldo actual y Oportunidades de Promoción. Cada sección del instrumento se compone de adjetivos y frases cortas, que fueron contestadas por los sujetos de acuerdo a las instrucciones: SI y NO. De los resultados, determinaron que los encuestados señalaron que las actividades que les proporciona mayor satisfacción son aquellas que engloban en la función de la docencia; y, actividades a realizar, como trabajos administrativos y actividades extracurriculares que impliquen mayor permanencia en la institución educativa donde labora, le produce gran insatisfacción.

Aroni, h. Casaniego, S.E. y Ramos B.E. (2013) en su Tesis de Maestría titulada: *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al uso del aula de innovación pedagógica en la institución educativa Javier Heraud - San Juan de Miraflores*, determinaron el nivel de insatisfacción de la gran mayoría de estudiantes encuestados, por lo que sugiere que se brinde apoyo y control hacia el aula de innovación pedagógica por parte de todos los estamentos de la comunidad educativa.

Arias y Ferrer (2014) en su Tesis de Maestría titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo*, determinaron que el 21% de los encuestados percibieron que la satisfacción laboral es alto cuando el clima organizacional es moderado, el 23% percibieron que la satisfacción laboral es moderado cuando el clima organizacional es aceptable y el 3% de los encuestados percibieron que la satisfacción laboral es bajo cuando el clima organizacional es inadecuado.

Díaz (2014), en su Tesis de Maestría titulada: *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz*, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, con la aplicación de cuestionarios estructurados con la categoría Likert, determinó la existencia de una relación significativa entre las variables objeto de estudio, obteniendo como resultado, que el 51% de los 80 trabajadores encuestados señalaron que existe una buena gestión administrativa; a su vez, obtuvo que el 48% contaban con un nivel favorable de satisfacción laboral. Cabe resaltar, que para determinar la muestra, se aplicó criterios de inclusión: tales como: régimen laboral,

antigüedad, plazo de contrato; y, como criterios de exclusión: únicamente se consideró a los trabajadores que realizaban labor efectiva a favor de la entidad pública para la cual laboran.

Vega y Salcedo (2014), en su Tesis de Maestría titulada: *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios de los establecimientos de salud de la Municipalidad de Ate*, de tipo básico, nivel descriptivo, luego de aplicar los cuestionarios a una muestra de 132 profesionales de la salud de una institución pública, concluyó que el 67% consideraba una gestión administrativa buena y, que el 45% resultó con un nivel moderado de satisfacción laboral, frente a un 17% de insatisfechos. Respecto al desarrollo de la hipótesis, determinaron la existencia de una relación directa y significativa entre las variables percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios internos de los establecimientos de la salud de la Municipalidad de Ate Vitarte; sin embargo, importa señalar que, entre la percepción de la variable gestión administrativa y el indicador de la satisfacción laboral: “trabajo actual” se determinó que no existe una relación; con relación al “trabajo en general” que, existe una relación débil; y, con “oportunidad de progreso”, “relaciones interpersonales”, “ambiente de trabajo” que, existe una relación moderada.

1.2 Fundamentación Científica y Normativa

1.2.1 Administración

Ramírez (2015) luego de analizar las definiciones de autores como Bunger y Jiménez que estudiaron la naturaleza epistemológica de la Administración, señala que: “La administración no vendría hacer sino una ciencia aplicada; o dicho de otro modo, una disciplina de carácter técnico con fundamento científico en las denominadas ciencias sociales básicas” (p. 30).

El autor, refiere una definición más actual de la administración, puesto que a diferencia del clásico enfoque de Fayol, que la señalaba como una disciplina de carácter procedimental o de naturaleza técnica, considera que para lograr una organización eficiente y eficaz involucra una base de las ciencias sociales. Ello, al adoptar el concepto señalado por Kliksberg, quien la denomina como una “ciencia que tiene como finalidad la explicación del comportamiento de las organizaciones, y

también a un conjunto de técnicas aplicables a la conducción de organizaciones” (p. 29).

En tal sentido, se considera a la administración como una ciencia y técnica que buscará responder al comportamiento de las organizaciones, desarrollando técnicas de conducción o dirección para las organizaciones.

1.2.2 Administración Pública

Ramírez (2015) luego del análisis efectuado a Chevalier y Loschak (1986), profesores franceses, considera a la administración pública como “el aparato que el estado necesita para ejercer uno de sus elementos, cual es, el Poder” (p. 39); sin embargo, dicho poder estaría justificada a su fin primordial: “el bien común”.

Asimismo, Ramírez (2015) advierte la existencia de un “conjunto armónico y coherente de normas, órganos y procesos destinados a proveer a las instituciones públicas de los insumos necesarios para cumplir eficientemente sus fines institucionales” (p. 42), a lo cual denomina sistemas administrativos.

En ese contexto, la administración pública, se convierte en el brazo ejecutor del Estado, institución encargada, bajo el control de los representantes elegidos, de satisfacer las necesidades de interés general y asegurar la gestión de los servicios públicos direccionados a la atención prioritaria del ciudadano.

Nuestra legislación, establece los principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que regulan y organizan las actividades de la Administración Pública del Perú; esto es, las actividades a ser realizada por las diversas entidades públicas, los organismos constitucionales y los niveles de gobierno del Estado, siendo denominados en su conjunto por la Ley N° 29150, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en sistemas, clasificándolos en sistemas funcionales y sistemas administrativos, a cargo de diversas instituciones.

El acotado dispositivo legal refiere además que, el sistema funcional asegura el cumplimiento de las políticas públicas en las cuales participan más de una o todas las entidades públicas del estado; y, el sistema administrativo, regula el destino de los

recursos brindados a las entidades de la administración pública, para su correcto y eficiente uso.

1.2.3 Conceptualización de Gestión Administrativa

Aliaga (2011) refirió la acuñación del término Gestión, que en Latín, del verbo infinitivo presente es *gerere* (llevar, llevar a cabo), se deriva el sustantivo *gestio* (acción de llevar a cabo algo).

Villoria y Del Pino (2009), señalaron que gestión administrativa es el grupo de actividades diseñadas para alcanzar los objetivos específicos; en tanto, se encuentren interrelacionadas se entenderá como Sistema de Gestión (p. 44).

Como señalamos en el punto anterior sobre la administración pública, las actividades que realiza el Estado, a través de las diversas instituciones, se encuentran reguladas por los siguientes sistemas administrativos:

- Gestión de Recursos Humanos: Autoridad del Servicio Civil, SERVIR
- Abastecimiento: Contrataciones y Adquisiciones OSCE
- Presupuesto Público: Dirección Nacional del Presupuesto Público.
- Tesorería: Dirección Nacional del Tesoro Público
- Endeudamiento: Dirección Nacional del Endeudamiento Público
- Contabilidad: Dirección Nacional de Contabilidad
- Inversión Pública: Oficina de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Planeamiento Estratégico: CEPLAN.
- Defensa Judicial del Estado: Procuraduría Pública.
- Control: Contraloría General de la Republica.
- Modernización de la Gestión Pública, Racionalización: Dirección Nacional de Racionalización, perteneciente el INAP, el cual si bien se encuentra desactivado, sin embargo, las normas emitidas vigentes.

Villoria y Del Pino (2009) señalaron que el Estado en su calidad de administrador de la contabilidad nacional, (entre otros aspectos como la de conocer el déficit y el endeudamiento público en el sector público) interviene de dos maneras: i)

Como gestor del interés nacional y ii) Como prestador de servicios y/o productor de bienes, participando de la oferta global de la economía (p. 45).

Asimismo, Villoria y Del Pino (2009) señalaron que el Estado, con la finalidad de alcanzar sus fines, puede intervenir de muchas maneras en la economía desde ejercer un control sencillo hasta intervenir directamente en el comportamiento de elementos de la economía; tales como: el consumo, la oferta y hasta el ahorro de los ciudadanos. Asimismo, de requerir servicios, el Estado actúa de manera:

1. *Directa*, financiando las prestaciones y gestionándolos directamente a través de los servicios públicos ejecutados por trabajadores del sector público, Todo ello con propiedad pública de bienes, inmuebles, etc., para lo cual debe regularlos, luego definiéndolos y estableciendo el ámbito de aplicación.
2. *A través de empresas de servicios contratadas por el Estado*, financiando las prestaciones, pero deja que el mercado gestione la prestación de dichos servicios; para tal efecto, previamente establece regulaciones generales sobre derechos de los ciudadanos, a través de la suscripción de contratos de servicios.
3. *Indirectamente*, brindando el servicio, sin financiarlo y sin prestarlo directamente; sin embargo, garantizando la existencia del servicio y que éste se prestará a quienes reúnan las condiciones para tener derecho al mismo.
4. *Regulando el servicio*, bajo esta modalidad el estado simplemente establece las normas que favorezcan el interés general pero no asegura la provisión pues entiende que el mercado provee el servicio satisfactoriamente (p.57).

En ese contexto, el Estado para el cumplimiento de sus funciones establece objetivos económicos, selecciona los instrumentos de gestión necesarios para el monitoreo y supervisión de dichos objetivos, elabora programas, planes económicos y estrategias sectoriales, promover determinadas actividades. Así mismo, provee los recursos necesarios para su funcionamiento, a través de la generación de impuestos, las tasas y otros tributos.

Es así, que cada uno de las entidades que integran el sistema administrativo y funcional es responsable de la gestión diaria del Estado; por lo que, no se encuentran ajenos a promover una gestión administrativa que redunde en la mejora de los servicio que brinda a todos los ciudadanos; deviniendo además procurar contar con servidores públicos competentes, con valores, ética y alto grado de servicio, máxime si los mismos son el capital humano que permite el cumplimiento de los objetivos del Estado.

Gestión Administrativa

El término administración es definido en el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua como “la acción de administrar, acción que se lleva a cabo para la consecución de algo o la resolución de un asunto, es la acción y efecto de administrar”, “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus objetivos con el uso eficiente de los recursos disponibles” (p. 70).

Chiavenato (2006), definió a la gestión administrativa como el “conjunto de acciones ejecutadas por el directivo dentro del proceso administrativo que constituyen: el planeamiento, organización, dirección, coordinación y control, establecidas más que una secuencia, se desarrolla interactivamente” (p. 134).

Por su parte, Robbins y Coulter (2005), definieron a la administración como la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" (p. 7), para lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Siendo así, concluimos que la Gestión Administrativa involucra no sólo a las actividades ejecutadas por el gerente de la empresa en el proceso de diseño y/o planificación, sino además aquellas actividades realizadas con la finalidad de lograr un entorno laboral sostenible y productivo que favorezcan el cumplimiento de las metas de la empresa. Cada una de las actividades que involucra la gestión se encuentra interrelacionadas entre sí.

En consecuencia, para los efectos de la presente investigación, se considerará a la gestión administrativa como el conjunto de acciones desarrolladas por los trabajadores que permitirá la integración de las organizaciones o partes de ellas, siendo el Gerente y/o Director, quien efectuará las funciones administrativas; planear,

organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz.

Funciones de la Gestión Administrativa

La Gestión Administración como proceso interrelacionados de actividades alineadas al logro de un objetivo de la institución a través del capital humano y otros recursos, consta de cuatro funciones básicas:

Planificación.-

Es la función administrativa en la cual se definen las metas de la institución, diseñando la estrategia general que se implementará para lograr alcanzar las metas, de tal manera que se elaboran planes, lineamientos que integran y coordinan las actividades y/o tareas de los trabajadores, gerentes, servidores, obreros, etc.

Ramírez (2015) señaló que por planificación “se decide y determinan con antelación los objetivos o metas que la organización deberá alcanzar, diseñando para dicho fin las estrategias pertinentes; así como, formular los correspondientes planes, programas y proyectos” (p. 38).

En esa línea, autores como Robbins y Coulter (2005), señalaron que la planeación marca la dirección para toda la organización (directores y/o gerentes, asesores, supervisores, coordinadores y trabajadores), siendo el caso que los trabajadores al conocer las metas, sabrán a donde dirigir sus acciones, ¿el cómo?, ¿en cuánto tiempo ejecutarlo?, que deben aportar para lograr alcanzar las metas; coordinando y cooperando en la ejecución de sus actividades (p. 159).

Asimismo, cabe señalar que una planificación en la cual se establezcan “criterios para controlar las actividades a desarrollarse para el logro de las metas, permitirá la reducción de futuras pérdidas” (p. 159). Es por ello, que la planeación se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?), como de los medios (¿cómo hay que hacerlo?).”.

Chiavenato (2006) señaló que “la planificación determina anticipadamente los objetivos alcanzar así como lo que debe hacerse para alcanzarlos. En la cual incluye

la previsión en el proceso administrativo” (p. 71); con la previsión, se anticipará a los cambios, considerando los impactos de los mismos, a efectos de establecer planes de emergencia que brindará una respuesta más eficaz, pertinente para disminuir o eliminar los cambios e incertidumbres.

La planeación precisa cuáles son los medios, los fines de la organización e identifican las actividades, las cuales cuando se encuentran alineadas y coordinadas a los planes previamente establecidos, se minimiza la superposición de funciones, y las ineficiencias se hacen visibles para su corrección y eliminación, brindando servicios eficientes y eficaces a los ciudadanos.

Por ello, Robbins y Judge (2009), refirió que la planificación es el “proceso que incluye la definición de metas, establecer la estrategia y desarrollar planes para coordinar las actividades” (p. 7).

En ese contexto, podemos señalar que un resultado de la planeación es el “plan”, que Robbins y Coulter (2005), definieron como “la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos, dicho documento contiene los objetivos de la institución, los procedimientos necesarios y presupuesto para alcanzarlos” (p. 160), de esta manera el plan, constituye el evento intermedio entre el proceso de planeación y el proceso de implementación de la planeación por describir los lineamientos de acción que responde a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Dónde? y ¿Por quién?.

Planificación de la discapacidad en las entidades públicas del Perú.

En el Perú, las actividades a desarrollar y metas a cumplir por las entidades públicas, se encuentran sujetas a las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento; siendo así, corresponde señalar que mediante Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, las cuales definen los objetivos prioritarios, lineamientos y contenidos principales, los cuales deben asegurar principalmente una adecuada prestación de los servicios.

Entre las acotadas políticas, en relación a las personas con discapacidad, se dispone el respeto, protección y promoción al respeto de los derechos de las personas

con discapacidad; asimismo, fomentar en cada Sector e institución pública su contratación y acceso a cargos de dirección.

En el caso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, los objetivos y metas están regulados en el Plan Estratégico Sectorial Multianual PESEM (2017-2021), documento que establece los objetivos estratégicos del sector; y, en los documentos de gestión denominados: Plan Estratégico Institucional, el cual determina los objetivos estratégicos a mediano plazo; y, el Plan Operativo Institucional, por el cual se define el plan de actividades operativas correspondiente al año fiscal; cuyo monitoreo y seguimiento se encuentran a cargo de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MTPE.

Organización.-

Es la función administrativa por la cual se ordena y se distribuye el trabajo entre los miembros de la institución, definiendo por ejemplo la dirección, responsables y los recursos, de tal manera que todos los trabajadores puedan alcanzar las metas de la institución, identificadas en el plan estratégico institucional.

Chiavenato (2006) señaló que “organizar consiste en determinar las actividades específicas y necesarias para el logro de los objetivos (especialización); asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas); y, “agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización)” (p. 148).

Siendo así, esta función de la administración previa identificación del grado, competencias y habilidades de los trabajadores permitirá la adecuada asignación de recursos y coordinación de las actividades.

Asimismo, Robbins y Judge (2009) señalaron que en esta fase se establece las tareas que deben desarrollarse, ¿quién las realizará?, ¿Cómo han de agruparse?, ¿Quién reporta a quién? y ¿Dónde se tomarán las decisiones? (p. 253).

Por su parte, Ramírez (2015) señaló que por organizar es “diseñar la estructura de la organización y administrar los recursos humanos que implican la implementación de dicha estructura (unidades y puestos de trabajo)” (p. 38).

Cabe agregar, que cuanto más grande sea la organización, resultará primordial la coordinación (unificación y armonización de toda actividad y esfuerzo) en la organización, para asegurar la eficiencia de sus miembros; por ello, Chiavenato (2006) señaló que la organización puede darse en tres niveles: “Global (diseño organizacional), Departamental (diseño por departamentos) y Operacional (diseño de cargos y tareas)” (p. 135). Al respecto, Franklin y Krieger (2011), refirieron que por departamentalización, se “pretende agrupar las funciones en unidades definidas con objetivos afines u orientadas hacia el mismo propósito” (p. 331).

Robbins y Coulter (2009), señalaron que en esta fase se “crea la estructura de la organización. Los Gerentes tendrán el desafío de diseñar una estructura organizacional que permita a los empleados realizar su trabajo con eficiencia y eficacia”. (p. 118).

En ese escenario, se advierte que las entidades públicas, cuentan con una estructura aprobada por Ley, siendo el caso que mediante Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, documento en el cual se determinan las áreas programáticas de acción, las funciones y la estructura básica de dicha entidad, cuyos trabajadores con discapacidad conforman la muestra de la presente investigación; y, mediante Decreto Supremo N° 004-2014-TR, se aprueba su reglamento - ROF, en cuyo contenido se aprecia la especialización, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, entre otros aspectos que permiten identificar las funciones..

Cabe agregar que el ROF refleja la estructura del Cuadro de Asignación de Personal, permite identificar a los trabajadores, sus cargos y ubicación, los requisitos específicos del puesto y jefes indistintamente, así como toda las unidades orgánicas de su estructura institucional.

Dirección.-

Es la función de la administración que consiste en motivar, liderar, orientar a los trabajadores, influyendo en su comportamiento y conducta durante la ejecución de las actividades planificadas y tareas esenciales a fin que las realice con voluntad y entusiasmo, para lo cual importa mucho la comunicación; es decir, establecer un buen canal de comunicación, basadas en la motivación y el liderazgo.

Ramírez (2015) señaló que por “dirigir se debe comunicar, motivar e influir en los subordinados a efectos de que éstos realicen un trabajo conforme a los planes, programas y proyectos trazados” (p. 38).

Sobre el particular Robbins y Judge (2009), señaló que la dirección, es la “función que incluye motivar a los empleados, dirigir a otros, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y resolver conflictos” (p. 7).

Franklin y Krieger (2011), señalaron que “la comunicación es el proceso recíproco de intercambio de información con un propósito determinado entre las personas o unidades” (p. 250). En las entidades públicas, prima la comunicación formal, la cual tiene como base el puesto o la jerarquía que ocupan, los niveles jerárquicos y procedimientos debidamente aprobados por la entidad con el fin de coordinar las acciones de manera efectiva.

Siendo así, en esta fase se interpretan los objetivos y planes elaborados, para conducir y orientar a los trabajadores o equipos para alcanzar dichos objetivos; por ello, Chiavenato (2006) señaló que dirigir significa “brindar las instrucciones para ejecutar las actividades de modo que se alcancen los objetivos pretendidos” (p. 150)

Ahora bien, dentro de la organización, la Dirección, según el ámbito de aplicación, puede establecerse en diversos niveles de la organización. Al respecto, como señaló Chiavenato (2006), la Dirección puede denominarse:

- Dirección global.- Tiene como ámbito la totalidad de la entidad u organización, correspondiendo al nivel estratégico. Esta dirección se encuentra a cargo del presidente de la empresa y/o Ministro en el caso de una entidad pública, la cual puede ser delegada. Es la dirección propiamente dicha.
- Dirección departamental.- Tiene como ámbito la unidad de la empresa y/o unidad orgánica en el caso de una entidad pública, correspondiendo al nivel técnico. Es la llamada dirección gerencial. Agrupa al personal

de mandos medios, es decir, corresponde al plano intermedio en el organigrama.

- Dirección operacional.- Se orienta a un grupo determinado de personas o tareas. Agrupa al personal representado en la base del organigrama. Esta dirección corresponde al nivel operacional de la organización. Se denomina también supervisión (p.150).

Ahora bien, en lo que se refiere a las entidades públicas, respecto a los canales de comunicación se encuentran reflejadas a los niveles de la organización determinadas en el respectivo Reglamento de Organización y Funciones, el cual identifica los órganos de la alta dirección, consultivos, de control institucional, de defensa jurídica, de administración interna, de línea, las unidades de línea y otras.

En el caso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Secretaría General es el órgano de la Alta Dirección, que actúa como nexo de coordinación con los órganos de asesoramiento y apoyo, a su cargo se encuentra la gestión administrativa y las actividades de comunicación entre otras funciones; para dicho efecto, determina directivas internas que establece los canales de comunicación.

Control.-

Es la función administrativa que consiste en asegurar que todas las actividades que vienen desarrollando la organización; administrativas, financieras y contables se ajusten a las actividades programadas en el plan. La máxima autoridad, gerente o presidente, debe corroborar que los actos ejecutados por los miembros de la organización y/o institución, se encuentren alineados a las metas establecidas.

En caso, los actos desarrollados no se encuentren alineados, deben redefinirse las acciones y/o establecer medidas correctivas inmediatas, a efectos de evitar riesgos o irregularidades que conlleven al no cumplimiento de los objetivos.

Siendo así, Robbins y Judge (2009), señalaron que control consiste en el “monitoreo, seguimiento de las actividades para garantizar que se lleven a cabo según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (p. 7)

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) refirieron por control a la “vigilancia de las actividades del plan, para asegurarse de que se realicen conforme a lo consignado en

el plan, vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hiciera falta para su correcta conducción” (p. 9).

Ramírez (2015) señaló que por “controlarse debe verificarse que las actividades se están desarrollando conforme se planificaron y, de ser el caso, corregir, cualquier desviación significativa” (p. 38).

Siendo así, dentro de la organización, a través del control no solo nos referimos a una medida sancionadora; sino, principalmente a una medida correctiva; Por ello, Chiavenato (2006) señaló que la palabra control opera en la organización:

- Control como función restrictiva y coercitiva: Se interpreta como coerción, restricción, inhibición y manipulación. Se utiliza con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o no aceptados de comportamientos. El control, se considera negativo y limitante.
- Control como sistema automático de regulación. Este mecanismo de control detecta posibles desviaciones o irregularidades en un sistema o proceso, de modo automático, regula lo necesario para volver a la normalidad (p. 150)

En tal sentido, importa señalar que la esencia del control reside en comprobar si las actividades alcanzan o no los objetivos, y/o resultados esperados, que fueron identificados en los respectivos documentos de gestión y/o estándares de los procedimientos; en tanto, permitirá garantizar que el proceso que guía las actividades de los trabajadores conllevarán alcanzar a objetivos determinados en la fase de planeación.

Para dicho, efectos autores como Chiavenato (2006) establece que la aplicación del control se materializa con:

- *Implementar estándares y criterios*, conlleva a la aprobación de disposiciones que establezcan medios para determinar ¿Qué deberá hacerse? y ¿cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o esperado?.

- *Definir los estándares*, los cuales se expresan en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, etc.
- *Monitorear el desempeño*, permitirán realizar un seguimiento los procedimientos, los cuales deben estar alineados a los estándares previamente aprobados, para mantener un control a las operaciones.
- *Evaluar el desempeño*, consiste en relacionar y corroborar el desempeño del trabajador con el procedimiento estándar aprobado y publicado, a efectos de ver la existencia de alguna variación. Cabe precisar que, se recomienda considerar en dicho estándar un límite de variación; puesto que, en el desarrollo de la actividad se puede experimentar alguna variación o desviación, las cuales no necesariamente exige efectuar correcciones.
- *Aplicar medidas correctivas*, consiste en mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera, dado que una acción correctiva aplicada en el momento preciso y oportuno direccionará o normalizará las actividades para que se realicen conforme a los objetivos trazados (p. 152)

En las entidades públicas, los instrumentos de gestión, POI y PEI establecen los objetivos, las metas, los indicadores y las unidades de medida; instrumentos que permiten realizar el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las metas trazadas.

En el caso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, dicha función de control se encuentra a cargo de la Dirección General de Planeamiento y Presupuesto; por ser dicho órgano la encargada de conducir la evaluación de los planes y políticas, considerando como base los lineamientos de política sectorial aprobados del sector; monitorear y evaluar el presupuesto del pliego; y, supervisar la aplicación del Sistema Nacional de Inversión Pública, entre otras funciones.

1.2.4 Fundamento Teórico de Satisfacción Laboral

Autores como Shneider (1985), coinciden en señalar la inexistencia de teorías comprensivas que expliquen e identifiquen los factores o condiciones que determinan la satisfacción en el trabajo (p. 576).

Sin embargo, para la presente investigación se considerará la teoría de la Higiene-Motivación de Herzberg, por considerarla apropiada para estimar los niveles de satisfacción laboral del trabajador con discapacidad.

Teoría de la Higiene-Motivación.

Frederick Herzberg, citado por Chiavenato (2006) formuló la teoría de dos factores (p. 286) para explicar la conducta de los trabajadores en el lugar de trabajo, señalando que la conducta de las personas, se dirigen en condiciones que se agrupa en dos factores, siendo los siguientes:

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos.

Chiavenato (2006), señaló que son aquellos que se encuentran en el entorno de los trabajadores, y que abarcan las condiciones en la que desempeñan su trabajo (p. 242); es decir, refiere aquellas que por ser físicos, son permisibles de ser caso, son factibles de ser modificados, adaptados a las necesidades del trabajador, por el empleador modificarlos.

Asimismo, Chiavenato (2006), señaló que entre los principales factores extrínsecos se encuentran: “sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro la empresa y los empleados, reglamentos internos, (...)” (p. 286); siendo así son factores que corresponden al contexto del trabajador, es todo aquello que se encuentre alrededor del mismo.

En esa línea, los resultados presentados por Herzberg demostraron que, si los factores higiénicos presentes en el centro de trabajo son precarios, provocan la insatisfacción; siendo así, los factores higiénicos o extrínsecos constituyen un remedio, recurso para evitar la insatisfacción de los trabajadores; sin embargo, señaló también que cuando aumenta la satisfacción con dichos factores, el nivel de satisfacción alcanzada no es sostenible en el tiempo.

Siendo por ello, que Herzberg calificó a los factores higiénicos o extrínsecos, de profilácticas y preventivas, por influir en el fortalecimiento del nivel de satisfacción

en un tiempo determinado; por lo que, los mismos deben ser evaluados y supervisados en forma constante.

En consecuencia, se advierte que los factores antes descritos, por formar parte del entorno de la organización y/o entidad pública, pueden ser objeto de dirección y control del empleador; siendo así, considerando al trabajo como una actividad, las compensaciones, reconocimientos y bonificaciones extraordinarias, las políticas empresariales abiertas, son recursos que permitirá la motivación de los trabajadores o colaboradores para la eficiente ejecución de las actividades consignadas en los planes y programas de la organización.

2. Factores emocionales o factores intrínsecos.

Estos factores se relacionan con las tareas que el trabajador desempeña en el puesto de trabajo asignado dentro de la institución o empresa.

Sobre el particular, Chiavaneto (2006) señaló que estos “se encuentran bajo control del individuo” (p. 286); puesto que, el trabajador es quien controla estos factores motivacionales; porque, solo ellos pueden identificar si las tareas asignadas y las realizadas en el puesto de trabajo son determinantes para su desarrollo personal y social. Es así, que estos factores “involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización; y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo” (p. 286), por ello muchas veces un trabajo rutinario, que no involucre un desafío para el trabajador deviene en su desmotivación por ende en insatisfacción.

En las empresas privadas al igual que, en las entidades públicas, los empleadores definen y distribuyen los puestos de trabajo basados en la eficiencia y en la economía; en ocasiones, no se suele considerar las habilidades o creatividad individual del trabajador; es decir, se deja de lado el significado psicológico que representa para el trabajador el desarrollar las tareas del puesto de trabajo asignado, omisión que trae como consecuencia la apatía, desinterés y desmotivación del trabajador.

Por ello, quien formulara la teoría de los factores señaló que, los factores emocionales o motivacionales son aquellos que permiten elevar el nivel de

satisfacción laboral; sin embargo, cuando éstos no existen o son eliminados proporcionalmente disminuye el nivel de satisfacción laboral.

Herzberg, citado por Chiavenato (2006) señaló que, “lo opuesto de la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción profesional. También lo opuesto de la insatisfacción profesional es su ausencia y no la satisfacción” (p. 288), por ello se propone entre otras medidas, variar las tareas sencillas del puesto de trabajo, sustituyéndolas por unas más complejas, que estimulen el desarrollo individual del trabajador.

En ese contexto, podemos señalar como ejemplo para elevar el nivel de satisfacción, proponer al trabajador condiciones que permitan aplicar su habilidad, creatividad y conocimiento en el desarrollo de las tareas de su puesto trabajo, eliminando las tareas más simples y aumentar otras más complejas o eliminar aquellas relacionadas con ciertas actividades y aumentar otras diferentes, pero éstas cuenten con el mismo grado de dificultad.

Sin embargo, cabe agregar que la propuesta de sustituir las tareas por unas más complejas dependerá de las características individuales del trabajador al cambio, de contrario puede generar efectos contrarios como el aumento de la ansiedad ante las tareas nuevas y diferentes en caso no tuviera éxito en las primeras experiencias, generar conflicto entre las expectativas personales y los resultados del trabajo, sentimientos de explotación sino se acompaña las nuevas tareas con aumentos salariales.

En las empresas privadas al igual que, en las entidades públicas realidad, los empleadores definen y distribuyen los puestos de trabajo basados en la eficiencia y la economía; en ocasiones, no se suele considerar las habilidades o creatividad individual del trabajador; es decir, se deja de lado el significado psicológico que representa para el trabajador el puesto de trabajo asignado, omisión que trae como consecuencia la apatía, desinterés y desmotivación del trabajador.

Por ello, Herzberg, autor de la teoría de los factores nos refiere que, los factores emocionales o motivacionales son aquellos que permiten elevar el nivel de satisfacción laboral; sin embargo, cuando éstos no existen o son eliminados proporcionalmente disminuye el nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, Newstrom (2007) señaló que “debemos ser conscientes de que no pueden negar una amplia gama de factores que crean por lo menos un ambiente neutral de trabajo. Además, a menos que se atiendan razonablemente los factores de higiene, su ausencia será una fuerte distracción para los trabajadores” (p. 109).

Asimismo, Villoria y Del Pino (2009) refirió que “algunas investigaciones confirman una relación entre algunos aspectos específicos de la motivación y el rendimiento. De modo que por ejemplo, aquellos individuos comprometidos con la idea del servidor público presentan mejor rendimiento. Esta es una buena motivación en el sector público, donde no siempre es factible contar con el amplio abanico de instrumentos de motivación de las que disponen en el sector publico existen restricción económicas incluso, a veces, motivos sobre aceptación de determinadas recompensas” (p. 190).

Siendo así, aun se decida por el incremento de salario, que como hemos señalado precedentemente es un factor extrínseco para algunos puede ser un factor de motivación, esto es que trabajarían ante la expectativa de un incremento de su remuneración; sin embargo, este factor puede representar un incentivo en un tiempo determinado o cuando quien lo percibe tiene una necesidad precisa, pasando a un segundo plano después de un tiempo.

Conceptualización de Satisfacción Laboral

Locke (1972) identificó a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetivas de las experiencias laborales del sujeto” (p. 165); es decir, refleja la valoración del trabajo, experiencias laborales como un estado positivo; asimismo el mismo Locke (1968), identificó a la satisfacción laboral como un concepto integrado, derivado de la observación de las diversas facetas del entorno laboral, debidamente articuladas, tales como: los compañeros, el salario, los incentivos; valoración que realiza sobre la base sus creencias y concepciones previas.

Por su parte, Newstrom (2007), si bien señaló con relación a la satisfacción del trabajo que “es un conjunto de emociones y sentimientos favorables y desfavorables que tiene el empleado a su actividad laboral” (p. 204) sin embargo, hace referencia al concepto de satisfacción multidimensional, al percibir que la satisfacción en el trabajo se aprecia desde una perspectiva multidimensional, al señalar: “aspectos de la

satisfacción laboral incluyen el sueldo, el jefe que se tenga, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros o el equipo del empleado y las condiciones laborales” (p. 204); es decir, nos refiere a la importancia de observar otros aspectos relativos al contexto laboral que inciden en la satisfacción en el trabajo de un funcionario público.

Por su parte, Robins y Judge (2009) señalaron que una persona con niveles altos de satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos sobre la actividad que realiza, mientras que la persona insatisfecha tiene sólo aspectos negativos, por ello, considera a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación a sus propias características y necesidades.

Bastardó (2014) define la satisfacción laboral como “La actitud del trabajador ante su trabajo toda vez que siente agrado por la compatibilidad entre su personalidad y el trabajo realizado, por el reto que representa el trabajo que realiza, por el salario y beneficios socio económicos que recibe, por las condiciones de trabajo por el apoyo de sus colegas y jefes (p. 10). Dicha actitud influenciada por el resultado del cumplimiento de sus expectativas a través del desarrollo de su actividad laboral.

En ese contexto, por satisfacción laboral nos referiremos a las acciones o comportamientos observados en los trabajadores de la entidad, requeridos para cumplir las metas de la organización, empero relacionadas con el nivel de compromiso y su implicancia para con la organización, la cual involucra diversos eventos o condiciones como fuentes: las oportunidades de aprendizaje, equidad respecto a la remuneración, oportunidades de promoción, créditos por el trabajo, satisfacción con los seguros, horarios, etc.

Importancia de la satisfacción laboral

El nivel de la satisfacción laboral importa en el comportamiento organizacional, como señaló Newstrom (2007): “el nivel de satisfacción de los grupos no es constante, sino que está relacionado con diversas variables. El análisis de estas relaciones permite que los administradores anticipen cuáles grupos son propensos a presentar conductas conflictivas derivadas de la insatisfacción. Las variables claves giran alrededor de la edad, nivel de ocupación y tamaño de la organización” (p. 206). Siendo así, la

observación del comportamiento de los trabajadores, resulta un medio para lograr identificar los aspectos que inciden en la satisfacción general de la organización.

Schneider (1985) señaló que, “indicadores organizacionales como la baja calidad del desempeño, el bajo rendimiento, el absentismo, el cambio o alto grado de rotación y otros, se encuentran asociados a la insatisfacción laboral; por lo que, los empleadores deben evaluar dichas conductas disfuncionales y de ser el caso aplicar las medidas correctivas del caso” (p. 576).

Factores determinantes de la satisfacción laboral:

Sobre el particular Robles, Diersen, Martines, Herrera, Diaz y Llorca (2005) en su estudio “Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM”, respecto a la teoría de Herzberg, afirmaron que “la presencia de *factores motivadores* conduciría a la satisfacción y su ausencia a la insatisfacción, mientras que la ausencia de los factores de mantenimiento provocaría la insatisfacción y su presencia la evitaría” (p. 132).

Siendo que el resultado del estudio antes señalado:

“demostraron una fuerte relación entre la alta satisfacción y algunos de los factores motivadores descritos por Herzberg, como la organización y gestión del cambio, la percepción de la dirección o la relación jerárquica; mientras que las características intrínsecas evaluadas como la edad, el sexo, o la categoría profesional presentan mucha menor influencia sobre la alta satisfacción. Otro aspecto relevante sobre el que reflexionar es el peso que en nuestro estudio tienen la percepción positiva de la formación y el reconocimiento del trabajo realizado”.

En ese contexto, la presente investigación considerará como dimensiones de la satisfacción laboral los factores extrínsecos y factores intrínsecos, basado en la teoría de Herzberg, los cuales agrupan de manera indistinta los diversos factores que fueron referidos por otros autores, que finalmente recogen características intrínsecas como extrínsecas, tales como: la retribución, el ambiente de trabajo, estilo de dirección la participación, la promoción, la integración, la información, la comunicación, la formación, etc.

1.3 Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación, constituye un aporte teórico respecto a conceptos básicos sobre las variables objeto de estudio; y, la percepción de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo respecto a su gestión administrativa y nivel de satisfacción laboral.

A la fecha, en nuestro país, son muy pocas las experiencias referidas a estudios sobre inserción laboral de las personas con discapacidad en las entidades públicas, menor aún el índice de estudios respecto a la implementación de la perspectiva de la discapacidad en la gestión administrativa, que a su vez redunde en incrementa el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad.

En tal sentido, para la presente investigación tomamos como base el modelo social de la discapacidad, tal como señaló la OMS (2011), “la discapacidad como un asunto de integración de las personas en la sociedad, un problema social; es decir deja de ser un atributo de la persona para pasar por un complicado conjunto de condiciones, muchas creadas por el entorno social y, por ende, el problema es más de actitud y requiere de cambios sociales” (p. 21).

En esa línea, nuestros dispositivos normativos actuales, específicamente la Ley General de las Personas con Discapacidad, Ley N° 29973 (2012), en concordancia a la definición de “discriminación” establecida en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, señala que “la **persona con discapacidad** es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, **al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno**, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás” (Art. 2).

Al respecto, Verdugo (2013) nos refiere a la “propuesta del paradigma de vida independiente, para aquellos trabajadores con discapacidades intelectuales y del desarrollo, respecto a la defensa de la toma de decisiones sobre su propio proceso de

rehabilitación y la supresión de las barreras físicas y sociales del entorno. Desde esta perspectiva, la limitación, ya no reside en el individuo sino en el entorno” (p. 19)

Sobre el particular cabe precisar que la propuesta antes expresada deviene del desarrollo de un enfoque biopsicosocial o perspectiva socioecológica y contextual, en la cual como señala Verdugo (2013) en “la discapacidad no sólo existen limitaciones sino también fortalezas; por consiguiente, el funcionamiento del individuo en su interacción con el entorno que le rodea mejorará si se le ofrecen los apoyos adecuados (...) consiste en un enfoque multidimensional de la discapacidad centrado en el individuo, que contempla tanto las capacidades como las limitaciones, que permite identificar los apoyos que precisa la persona y en el que la participación social y el entorno tienen una importancia crucial para comprender el funcionamiento de la persona”. (p. 22).

Como señala Verdugo (2013) “El modelo de apoyos y calidad de vida es el indicado para generar buenas prácticas profesionales y organizacionales, así como para mejorar las políticas públicas, el enfoque de derechos permite enfatizar la dignidad personal y el tratamiento social que requieren las personas con discapacidad para participar como cualquier otro ciudadano” (p. 22).

En tal sentido, la presente investigación toma como base los principios establecidos en la Convención antes acotada, entre los que señaló UNICEF (2012) “la no-discriminación (el trato justo a todas las personas)”, “plena participación e inclusión en la sociedad (la inclusión en tu propia comunidad)” (p.11) y sobre el nuevo enfoque de la discapacidad presente en nuestra normativa que, refuerza la importancia de observar el entorno del trabajador con discapacidad, quien muchas veces en su interactuar, presenta limitaciones que impiden su buen desempeño laboral generando frustraciones, que a la larga traerá como consecuencia una baja productividad, pero que como señalan los autores, ésta no se produce por la discapacidad, sino por los factores que determinan un bajo nivel de satisfacción laboral.

1.3.2. Justificación metodológica

Debido a la falta de instrumentos de investigación que permitan establecer la relación entre las variables señaladas para este estudio, se diseñaron herramientas tipo encuestas, en formato accesible, que permitieron recoger información en la población

de la muestra sobre las variables de estudio a partir de la visión de los trabajadores; dichos cuestionarios están ajustados al marco normativo vigente con la respectiva validez y confiabilidad.

1.3.3. Justificación práctica

La presente investigación permitirá establecer la aplicación de una gestión administrativa inclusiva y diversa, que traerá como consecuencia niveles altos de satisfacción laboral del trabajador con discapacidad, en una entidad pública.

Asimismo, tiene relevancia en la interpretación y análisis de las dimensiones de la gestión administrativa y los factores motivacionales, que traerá consigo una mayor productividad por parte de los trabajadores con discapacidad en su puesto de trabajo y que a su vez se convierte en un gestión de la diversidad; con eficiencia y eficacia.

No olvidemos que uno de los factores que explica esta situación de desventaja socio económica de las población con discapacidad, es el acceso al mercado de trabajo. En un contexto general de precarización e inestabilidad laboral como el que ha acompañado a las transformaciones del mercado de trabajo a nivel mundial, uno de los grupos que se ha visto más afectado negativamente ha sido el de las personas con discapacidad, quienes además de tener mayores obstáculos a la hora de acceder al mercado laboral, también son las primeras en ser expulsadas de éste.

1.4 Problema

1.4.1. Realidad Problemática

La dinámica de la economía con actores del sector privado y público, ha demostrado su interés por crear y mantener controles frente a la gestión administrativa, evaluando los riesgos inherentes a la conducta humana, a través de la implementación de sistemas de control que obliguen a los trabajadores a abstenerse de utilizar los recursos indebidamente, dejando de lado, observar el nivel de satisfacción laboral de las personas con discapacidad.

Ramírez (2015) refirió que “las reformas de la gestión pública habidas en América Latina en los últimos quince años, han introducido una serie de transformaciones, siendo una de ellas la producción de nuevas tecnologías” (p 16); es

decir, se ha optado por fortalecer los equipos o bienes, dejando de lado al capital humanos, convirtiéndose únicamente en un simple ejecutor de las decisiones que opte, la Línea de Gobierno.

Kliksberg citado por Ramírez (2015) señaló que “la reforma ha tenido una concepción errónea del papel que juega el factor humano en el comportamiento organizacional, en tanto que se le ha tratado de manejar como un “insumo” más, al igual que los recursos materiales y financieros, con una perspectiva “cuasi logística”; siendo así, considera a las capacitaciones no como un instrumento que mejore las habilidades específicas que requiera el puesto de trabajo, sino se enfoca como el instrumento para desarrollo de las capacidades en función a los intereses de la organización, dejando de lado el crecimiento del trabajador.

Ahora bien, la situación expuesta se contrapone a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODS), denominados también objetivos de desarrollo sostenible, por los cuales, el desarrollo actividades de la administración pública se encuentran enmarcadas a los mismos; siendo por ello que dichas actividades vienen siendo monitoreados por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN. Siendo así, dichas actividades, aún aquellas ejecutadas por la administración pública en su calidad de empleador, como se refiere en UNESCO (2017) se dirigen al cumplimiento del “Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo”, se contraría “explorar mediante entrevistas las necesidades y perspectivas de empleadores y empleados” (p. 26, 27).

En ese contexto, los empleadores del sector público que contraten personas con discapacidad deben considerar las dificultades a las que enfrentan las poblaciones más vulnerables, siendo el caso que la discapacidad se encuentra afecta a factores, tales como: problemas de salud, factores ambientales, escasez de recursos, accidentes laborales o de tráfico, catástrofes naturales; por lo cual la gestión administrativa de sus organizaciones deben considerar como una particularidad dichos aspectos, a fin de establecer medidas adecuadas.

Importa, señalar que las personas con discapacidad, integran la población en riesgo de exclusión, dado que los resultados respecto a la Encuesta Nacional

Especializadas en Discapacidad – ENEDIS desarrollado en el año 2012, INEI (2014) señaló: “El 5.2% del total de la población del país padece de alguna discapacidad, lo que equivale en cifras absolutas a 1 millón 575 mil 402, de las cuales el 47.0% son hombres y el 52.1% mujeres” (p. 42) de ese universo, “alrededor de la quinta parte (21.7%) de las personas con discapacidad de 14 y más años de edad forma parte de la Población Económicamente Activa (PEA) y el 76.8% pertenecen a la Población Económicamente Inactiva (PEI)” (p. 13)

A consecuencia, del resultado señalado, respecto al gran número de personas con discapacidad en estado de inactividad, el Estado implementó medidas para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al ejercicio de todos sus derechos en igualdad de oportunidades, como se encuentran estipuladas en la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973 (2012) tales como la obligación por parte de las entidades públicas de “contratar a personas con discapacidad en una proporción no inferior al 5% de la totalidad de su persona” (Art. 49).

Sin embargo, poco sabemos respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad que prestan servicios en el sector público, en cumplimiento de la obligación de la reserva de plaza (cuota de empleo) antes señaladas, quienes por sus propias características tienen una percepción distinta de la gestión administrativa con perspectiva de discapacidad.

En tal sentido, nuestra investigación permitirá establecer la existencia de una relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad en una entidad pública, quien por sus características particulares e individuales pudiera determinar factores distintos que inciden en la señalada relación.

De esta manera permitirá al empleador del sector público establecer, si la premisa: “una buena gestión administrativa es aquella que cuenta un nivel alto de satisfacción laboral de sus trabajadores”, se aplica para el caso de los trabajadores con discapacidad.

Más aún, si en la actualidad no sólo las administraciones del sector privado miden el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores como una estrategia para conseguir ser más competitivos; éstas debieran ampliarse en el sector público; por

ello la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción laboral y la gestión administrativa.

1.4.2 Formulación del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017?

Problemas específicos (PE)

PE 1. ¿Qué, relación existe entre la planeación como función de la gestión administración y la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

PE 2. ¿Qué relación existe entre la organización como función de la gestión administración y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

PE 3. ¿Qué relación existe entre la dirección como función de la gestión administración en la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

PE 4 ¿Qué relación existe entre el control como función de la gestión administración en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Hipótesis específicas (HE)

HE 1. La planeación administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

HE 2. La organización administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

HE 3. La dirección administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

HE 4. El control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la existencia de una relación de nivel significativo entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Objetivos Específicos

OE 1. Determinar la existencia de una relación de nivel significativo entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

OE 2. Determinar la existencia de una relación de nivel significativo entre la organización administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

OE 3 Determinar la existencia de una relación de nivel significativo entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

OE 4 Determinar la existencia de una relación de nivel significativo entre la entre el control administrativo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

A continuación se establecen sus definiciones, dimensiones e indicadores.

2.1.1. Definición conceptual

Variable 1: Gestión Administrativa

Chiavenato (2006), definió a la Gestión Administrativa como el “conjunto de acciones ejecutadas por el directivo dentro del proceso administrativo que constituyen: el planeamiento, organización, dirección, coordinación y control, establecidas más que una secuencia, se desarrolla interactivamente” (p. 134).

Variable 2: Satisfacción Laboral

Chiavenato (2007) definió a la satisfacción laboral como “La actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generada por factores extrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por factores extrínsecos” (p. 10).

2.1.2 Definición operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Planeación	Metas	De la pregunta 1 al 3.	Totalmente en desacuerdo (1)	
	Planes	De la pregunta 4 al 8.		
	Recursos	De la pregunta 9 al 10.		
Organización	Especialización	De la pregunta 11 al 12.	En desacuerdo (2)	Mala (0-86)
	Departmentalización	De la pregunta 13 al 15.		
	Asignación de cargos	De la pregunta 16 al 17		
Dirección	Motivación	De la pregunta 18 al 20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3)	Regular (87-136)
	Liderazgo	De la pregunta 21 al 25.		
	Comunicación	De la pregunta 26 al 29.		
Control	Trabajo de Equipo	De la pregunta 30 al 31.	De acuerdo (4)	Buena (137-185)
	Estándares	De la pregunta 32 al 33.		
	Desempeño	De la pregunta 34 al 36.		
	Medidas Disciplinarias	De la pregunta 37.	Totalmente de acuerdo (5)	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Factores Extrínsecos	Entorno Físico	De la pregunta 1 al 5.	Muy insatisfecho (1)	Bajo (0-86) Medio (87-136) Alto (137-185)
	Contrato de Trabajo	De la pregunta 6 al 11.		
	Relaciones Laborales	De la pregunta 12 al 15.	Insatisfecho (2) Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	
	Gestión	De la pregunta 16 al 24.	Satisfecho (4)	
Factores Intrínsecos	Independencia	De la pregunta 25 al 29.	Muy satisfecho (5)	
	Realización	De la pregunta 30 al 34.		
	Reconocimiento	De la pregunta 35 al 37.		

2.2 Metodología

Sierra, citado por Velásquez y Rey (2007), sostiene que el “método es la forma racional, ordenada, objetiva y social de una actividad que establece el camino o proceso que aquella ha de seguir para alcanzar su fin” (p. 28). Es así, que la investigación se enmarca dentro de una metodología que involucra un proceso de varias etapas, entre las cuales se encuentran la recolección información el estudio y análisis de los mismos, a través de una herramienta de medición.

La presente investigación, se realizó a través del método hipotético - deductiva, por el cual se partirá de determinar los enunciados respecto a las condiciones previas del problema identificado y que se pretende estudiar, siendo en la presente investigación, se considerará como verdaderos, para luego ser cuestionados; y finalmente determinar su comprobarse.

2.3 Tipo de estudio

La presente investigación se desarrolló bajo el tipo de estudio **Básico**, por el cual se presenta nuevos conocimientos, sin un determinado fin específico e inmediato, busca relacionar dos variables y determinar su nivel de influencia, conforme señaló Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Asimismo, es **Descriptivo** por reflejar un hecho en un espacio y tiempo específico, analizando y midiendo la información obtenida sobre las variables objeto de estudio, para luego determinar si se encuentran o no relacionadas de manera

positiva y significativa. Finalmente se analiza dicha correlación, conforme señalaron Hernández, Fernández y Baptista (2014).

2.4 Diseño

La investigación de estudio fue de diseño **No Experimental** puesto que no alteró las condiciones del entorno donde se desarrollan los hechos y desenvuelven los sujetos, objeto de la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que el investigador se limita a la observación y reporta la información recabada en un determinado tiempo de la realidad. (p. 213)

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Los elementos sobre los cuales se buscará información, está constituida por 49 trabajadores que cuentan con una o más deficiencias identificadas por una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales.

2.5.2 Muestra

Con la finalidad de contar con los resultados del análisis de las variables de estudio; y, para asegurar la información, la presente investigación a los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, consideró necesaria aplicar la encuesta a la totalidad de la población antes señalada; es decir, a los 49 trabajadores con discapacidad:

Tabla 3

Participantes

Al mes de febrero 2017	Trabajadores	%
Personal del Régimen Laboral Decreto Legislativo N° 276	162	
Personal del Régimen Laboral Decreto Legislativo N° 728	13	
Personal del Régimen Laboral Decreto Legislativo N° 1057-CAS	740	
Personal del Régimen Laboral de la Ley N° 30057	4	
N° Total de trabajadores	919	100%
N° Total de trabajadores sin discapacidad	874	98%
N° Total de trabajadores con discapacidad participantes	49	5%

La Tabla 3, representa que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cuenta trabajadores con discapacidad que corresponde al 5% del total de sus trabajadores inscritos en la correspondiente planilla de remuneraciones.

2.5.3 Criterio de selección

Para presente investigación se ha prescindido del tipo de discapacidad (física, sensorial (visual, auditiva, habla), e intelectual o mental), así como otras características como el récord laboral, grado de formación académica, edad o sexo; aplicándose la encuesta a la totalidad de la población.

2.6 Recolección de datos

2.6.1 Técnica

Para encontrar la información necesaria y determinar la relación que existe entre las variables, se aplicó la técnica denominada encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas, efectuadas en forma personal, a cada uno de las personas que conformar la población de la muestra.

2.6.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, que como señalaron Hernández, Fernández y Baptista (2014), “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p. 217). Se elaboró para cada variable de la presente investigación un cuestionario, cada una de 41 preguntas cerradas.

2.6.3 Validación de los instrumentos

La validez de los cuestionarios a ser aplicados, conforme señalaron Hernández, Fernández y Baptista (2014), consiste en contrastar la validez de los ítems (preguntas) mediante el juicio de expertos. Los expertos consideran el grado de adecuación de los ítems respecto a un criterio previamente establecido y determinado. (p. 217), estableciendo si los instrumentos medirán lo que se quiere que se mida.

En tal sentido, los cuestionarios aplicados en la presente investigación se sometieron a la revisión de un experto, especializado en metodología de la Investigación y en gestión pública. El experto seleccionado procedió a realizar las correcciones necesarias para lograr su efectividad, quien finalmente señaló que los

cuestionarios eran los instrumentos adecuados para la obtención de la información requerida y, por tanto recomendó su aplicación, expidiendo los correspondientes certificados de validez, que se presentan en los anexos.

Tabla 4

Validez de los instrumentos de medición, según experto.

Variable	Experto	El instrumento presenta				Condición final
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
1. Gestión Administrativa	Juez 1	Si	Si	Si	Si	Aplicable
2. Satisfacción Laboral	Juez 1	Si	Si	Si	Si	Aplicable

2.6.4. Confiabilidad de los instrumentos

Al respecto, Ramírez (2010) señaló que la confiabilidad “es la exactitud y la precisión de los procedimientos de medición” (p. 309). “Es una medición confiable de acuerdo con el grado en que se puede ofrecer resultados consistentes” (p.310).

Ahora bien, para determinar la confiabilidad de los instrumentos que medirán las variables 1 y 2, se aplicó una prueba piloto a 17 trabajadores de la muestra de la población en estudio, la cual principalmente permitió verificar el grado de comprensión respecto a los ítems; esto es los resultados determinaron la confiabilidad inicial.

Culminada la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) se analizaron los resultados mediante el alfa de cronbach, con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22, precisando que se analizó la correlación media de cada uno de los ítems de la estructura de cada instrumento.

Cabe señalar que, para la interpretación del coeficiente de confiabilidad de los instrumentos, se contó con la siguiente escala de valores:

0.53 a menos nula confiabilidad

0.54 a 0.59 baja confiabilidad

0.60 a 0.65 confiable

0.66 a 0.71 muy confiable

0.72 a 0.99 excelente confiabilidad

1.00 perfecta confiabilidad

Tabla 5

Número de sujetos participantes en la confiabilidad de los instrumentos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Tabla 6

Fiabilidad de los Instrumentos, Alfa de Cronbach – Estadísticas

Instrumento	1	2
Alfa de Cronbach	,945	,824
N° de elementos	37	37

En la Tabla 6 conforme a la escala de valores antes señalada, se puede apreciar que el Instrumento 1 cuenta con una excelente confiabilidad, por haber obtenido un coeficiente de Alpha de Cronbachc de 0,945; al igual que, el Instrumento 2, por haber obtenido un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.824.

En consecuencia, de los coeficientes obtenidos, resulta procedente la aplicación de los Instrumentos 1 y 2.

2.7 Procedimiento de recolección de datos

Culminada la prueba piloto, se procedió a la recolección de datos. a través de la aplicación de los cuestionarios, consignadas en los anexos de la presente investigación, al total de la población que comprende la muestra mediante una entrevista. .

La entrevista se inició con la presentación individual de cada instrumento al trabajador con discapacidad de la muestra, explicando el objetivo del cuestionario, su aplicación, el carácter anónimo de quien brindará la información.

Culminada la aplicación, los datos obtenidos fueron tabulados en una matriz denominada: Matriz de base de datos.

2.8 Método de análisis de datos

Una vez obtenido los datos de la investigación, luego de la aplicación de los Instrumentos 1 y 2, se realizó los siguientes pasos:

Paso 1. Categorización, que consiste en la clasificación y codificación de los datos, con la finalidad de interpretar los hechos reconocidos. En la presente investigación, la información obtenida se procesó en una matriz, herramienta que permite organizar y ordenar.

Paso 2. Descripción, se identificó los casos referentes a cada una de las variables de la investigación, contrastando las dimensiones y sus respectivos indicadores.

Paso 3. Integración, en esta etapa se establece la relación y comparación de los datos obtenidos mediante el programa SPSS 22.0.

Para realizar el análisis descriptivo, se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, debido a que esta prueba mide el nivel de correlación de variables cualitativas, requiriendo un nivel de medición ordinal mínimo, aplicable a la presente investigación, por contar ésta con variables cualitativas, habiendo sido la población de la muestra ordenadas en rangos.

2.9 Aspectos éticos

En cumplimiento de la normativa correspondiente y con base a los principios éticos, la presente investigación cuenta con datos obtenidos del contacto con las personas con discapacidad señaladas en la muestra; encuestas realizadas en forma libre y voluntaria, no forzando la obtención de los datos analizados, siendo éstos reales.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

En esta sección, presentamos los resultados de la aplicación de los cuestionarios a la población de la muestra, correspondiente al año 2017.

3.1.1. Descripción de los resultados para la Gestión Administrativa

Visualizados en la tabla y gráfica siguiente:

Tabla 7.

Niveles de la variable Gestión Administrativa

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0.00%
Regular	37	75.51%
Buena	12	24.49%

N=49

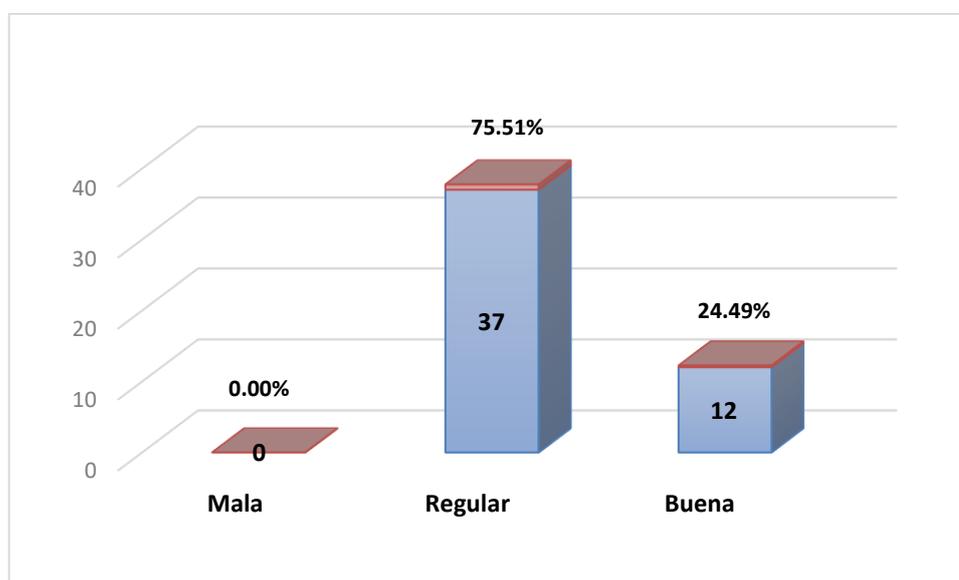


Figura 1.

Niveles de percepción de la Gestión Administrativa en los trabajadores encuestados

La Tabla 7 y Figura 1, visualizan un nivel regular respecto a la gestión administración del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; 37 trabajadores con discapacidad, que representa el 75,51 %, de la población encuestada perciben que la

gestión administrativa es regular; sólo 12 trabajadores con discapacidad, que representan al 24.49% la perciben como una buena; gestión y, ningún trabajador considera a esta variable de estudio como mala

En tal sentido, los encuestados califican de regular a las funciones administrativas de la entidad donde laboran, en su conjunto: Hecho que deviene en que la citada entidad pública progresivamente viene incorporando el enfoque de discapacidad en su gestión, haciéndola inclusiva; por lo cual, viene implementando las pautas mínimas de accesibilidad y apoyos a los trabajadores con discapacidad para el adecuado desempeño de las tareas del puesto, en igual de condiciones que las personas sin discapacidad.

Descripción de los resultados para las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.

A. Planeación.

Respecto a percepción de la función de planeación de la Gestión Administrativa en la población encuestada, se aprecia lo siguiente:

Tabla 8.

Niveles de la dimensión de planificación de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0.00%
Regular	24	40.49%
Bueno	25	51.00%

N=49

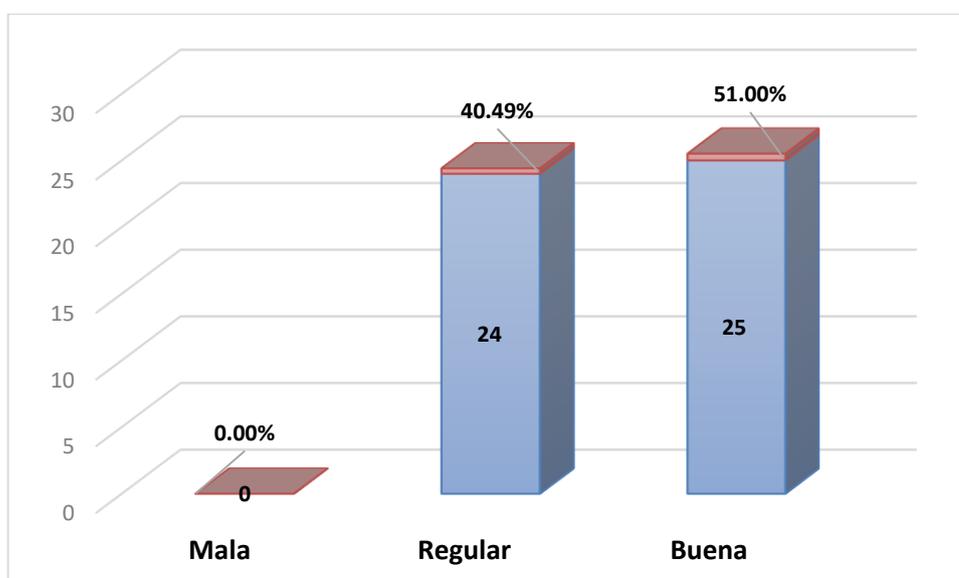


Figura 2.

Niveles de percepción de la dimensión de planificación de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.

En la tabla 8 y figura 2 se observa que 25 trabajadores con discapacidad, que representan el 51.00%, de la población encuestada, perciben que las actividades de planeación como componente de la gestión administrativa es buena; el 40.49% que representan al saldo restante de los trabajadores con discapacidad encuestados, calificaron a la variable de estudio como regular.

Siendo así, se visualiza que destacan los niveles “bueno” seguido del “regular”, con un 1% de diferencia entre ambos niveles, prevaleciendo el nivel bueno; resultado que deriva a consecuencia, que la entidad pública, donde laboran los encuestados, cuenta con objetivos y metas debidamente establecidas en sus documentos de gestión PESEM, POI, PEI, entre otros; lo cuales direccionan las tareas que se ejecutan y desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

En ese contexto, los trabajadores encuestados manifiestan que las tareas del cargo que desempeñan, así como las realizadas por sus compañeros de trabajo, se encuentran debidamente alineadas a los lineamientos estratégicos institucionales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que como señalamos promueven la contratación de personas con discapacidad, conforme a los documentos de gestión, que identifican las actividades a ejecutar por cada trabajador de la institución.

B. Organización

Respecto de la dimensión de la población encuestada sobre la función de organización de la gestión administrativa, se visualiza a continuación:

Tabla 9.

Niveles de la dimensión de organización de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0.00%
Regular	35	71.49%
Buena	14	28.57%

N=49

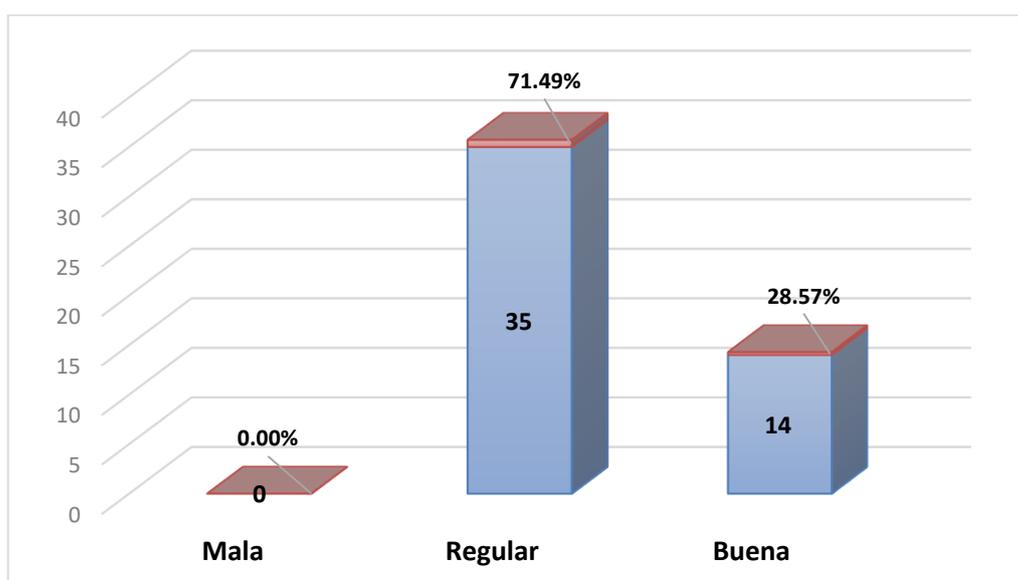


Figura 3.

Niveles de percepción de la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.

En la Tabla 9 y Figura 3 se observa que 35 trabajadores con discapacidad, que representa el 71.49 % de la población encuestada, perciben que las actividades de la organización como componente de la gestión administrativa es “regular”; en contraste, el 28.57% de la muestra, que comprende a la población restante, es decir a los 14 trabajadores con discapacidad, la califican como “buena”.

Se advierte de los resultados, que el nivel que destaca es el “regular”, con un porcentaje de más del 50% con relación a la calificación “buena” otorgada a la organización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En ese contexto, a pesar que la institución pública, a la cual pertenecen los trabajadores encuestados, cuenta con un ROF y MOF debidamente aprobados, los cuales establece la estructura de la organización, con las funciones asignadas a cada puesto de trabajo de la identidad, determinando cada cargo o puesto de trabajo dentro de la organización; sin embargo, la administración de los recursos humanos no calificado como “bueno”.

Ahora cabe señalar que, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha considerado aplicar como ajustes razonables el cambio de puesto de trabajo del trabajador con discapacidad, con la finalidad de cuidar su salud y la de sus compañeros; sin embargo, el trabajador con discapacidad, no es consultado respecto a la existencia de otro ajuste razonable aplicable a su puesto de trabajo que le permita continuar con el desarrollo de las tareas de su puesto de trabajo; más aún, si son escasas las capacitaciones que les permita fortalecer las competencias laborales para el desarrollo de las nuevas tareas del puesto de trabajo.

En ese contexto, si bien se advierte una barrera, que limita el acceso a las capacitaciones por no encontrarse adaptadas a las necesidades de los trabajadores con discapacidad; sin embargo, esta circunstancia ha sido resuelta por los propios compañeros de trabajo, quienes brindan apoyo a los trabajadores con discapacidad para conocer las nuevas tareas, brindando las instrucciones en un lenguaje sencillo y comprensible que facilitar su ejecución.

C. Dirección

Los resultados obtenidos, referidos a la dirección como función administrativa de la variable Gestión Administrativa, se aprecian en la tabla y gráfica siguiente:

Tabla 10.

Niveles de la dimensión de dirección de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00%
Regular	23	46.94%
Bueno	26	53.06%

N = 49

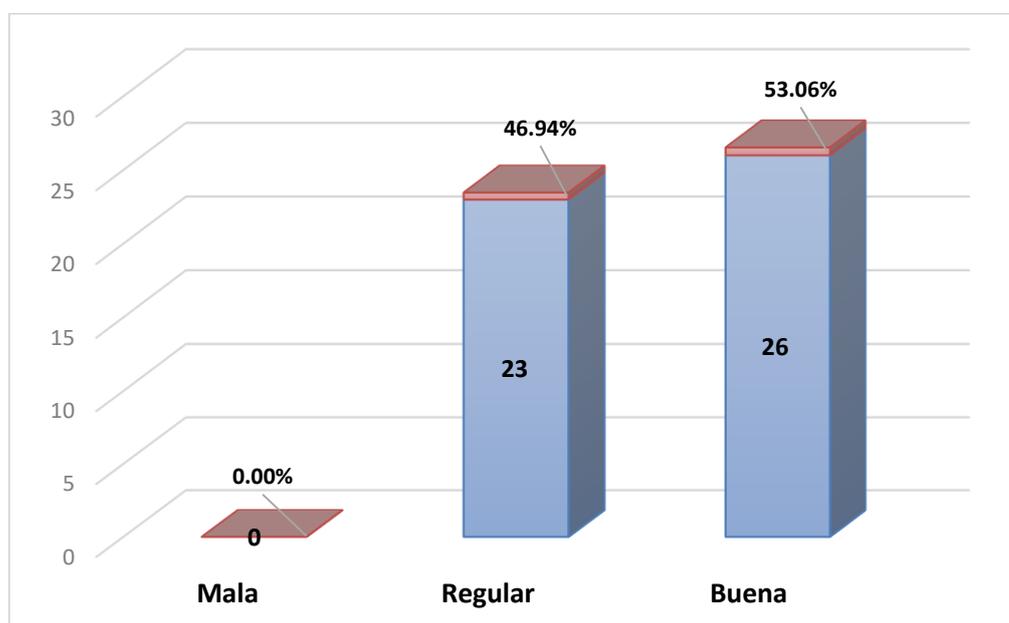


Figura 4.

Niveles de percepción de la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.

En la tabla 10 y Figura 4 se observa que 26 trabajadores con discapacidad, que representa el 53.06 %, de la población encuestada, señalaron que las actividades de dirección como componente de la gestión administrativa se encuentran en el nivel “bueno”.

Asimismo, se aprecia que el 46.94% de la población, que representan a 23 trabajadores con discapacidad, señalaron respecto a los indicadores que la dirección en la gestión administrativa se encuentra en el nivel “regular”; y, que ninguno de los encuestados refirieron que esta función la gestión administrativa la catalogó de “mala”

Es así, que se puede advertir que la población encuestada manifiesta conformidad respecto a los canales de comunicación en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, implementados para conducir adecuadamente el desarrollo de las actividades propias del cargo en la cual se desempeñan.

Sin embargo, dado que no todos los medios se encuentran adaptados a las necesidades de los trabajadores con discapacidad visual, por no poder acceder a la información contenida en los correos institucionales; aquellos con discapacidad auditiva, por no acceder a un intérprete de señas cuando se realizan la explicaciones respecto a los procedimiento para realizar determinada tarea.

D. Control

A continuación, presentamos los resultados de la dimensión control de la Gestión Administrativa en la tabla y gráfico siguientes:

Tabla 11.

Niveles de la dimensión de control de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados.

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	44	89.80%
Regular	5	10.20%
Bueno	0	0.00%

N = 49

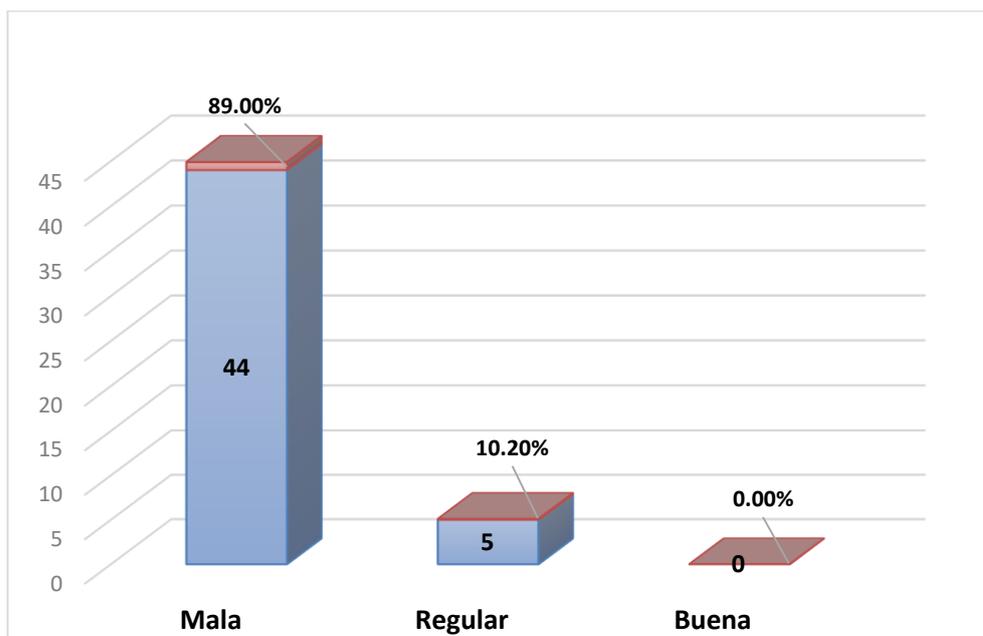


Figura 5.

Niveles de percepción de la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores encuestados

El control administrativo como componente de la gestión administrativa, a diferencia de las otras funciones administrativas, fue calificado como “malo” por 44 de los trabajadores encuestados, los cuales representan el 89.80 % de la muestra, frente al 10.20% que representa a 5 trabajadores con discapacidad que calificaron al Control un nivel “regular”; y, ningún trabajador identificó al Control en el nivel “bueno”.

De los resultados, se advierte que, los trabajadores con discapacidad encuestados, perciben la falta de supervisión del cumplimiento de los objetivos de la institución; resultado producto, de la inexistencia y de mecanismos de control de los resultados de las acciones administrativas ejecutados por los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

3.1.2 Descripción de los resultados para la satisfacción laboral

Visualizados en la tabla y gráfica siguiente:

Tabla 12

Niveles de la variable satisfacción laboral.

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	22.45%
Medio	11	22.45%
Alto	27	55.10%

N= 49

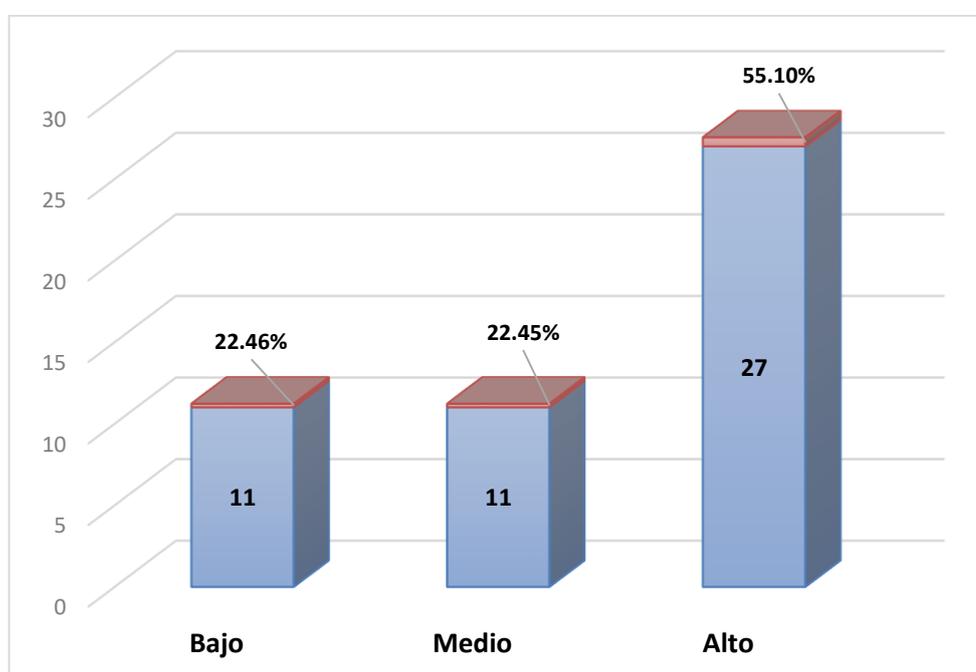


Figura 6

Niveles de satisfacción laboral de la población encuestada

En la Tabla 12 y Figura 6 se observa que 27 trabajadores con discapacidad, que representa al 44.90%; esto es, menos del 50% de la población encuestada cuentan con un nivel de satisfacción laboral “alto”, en lo que respecta tanto a los factores extrínsecos e intrínsecos.

El 22.45 % de la población encuestada, conformada por 11 trabajadores con discapacidad cuentan tanto con un nivel de satisfacción laboral bajo y medio, respectivamente.

Al respecto, importa señalar la obtención de los resultados de los niveles medio y bajo, que corresponde a 22 de los encuestados, supone una alerta que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; a fin de identificar los factores que disminuyeron la satisfacción laboral de sus trabajadores con discapacidad, a efectos de aplicar las medidas pertinentes para incrementar la satisfacción laboral de la organización, que redundará en brindar un buen servicio a los ciudadano que recurre a los servicios que brinda la señalada entidad pública.

Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

A. Factores extrínsecos

Los resultados de este componente de la satisfacción laboral, se aprecian en la tabla y figura siguientes:

Tabla 13.

Niveles de la dimensión Factores extrínsecos de la satisfacción laboral

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	36.73%
Medio	22	44.90%
Alto	9	18.37%

N=49

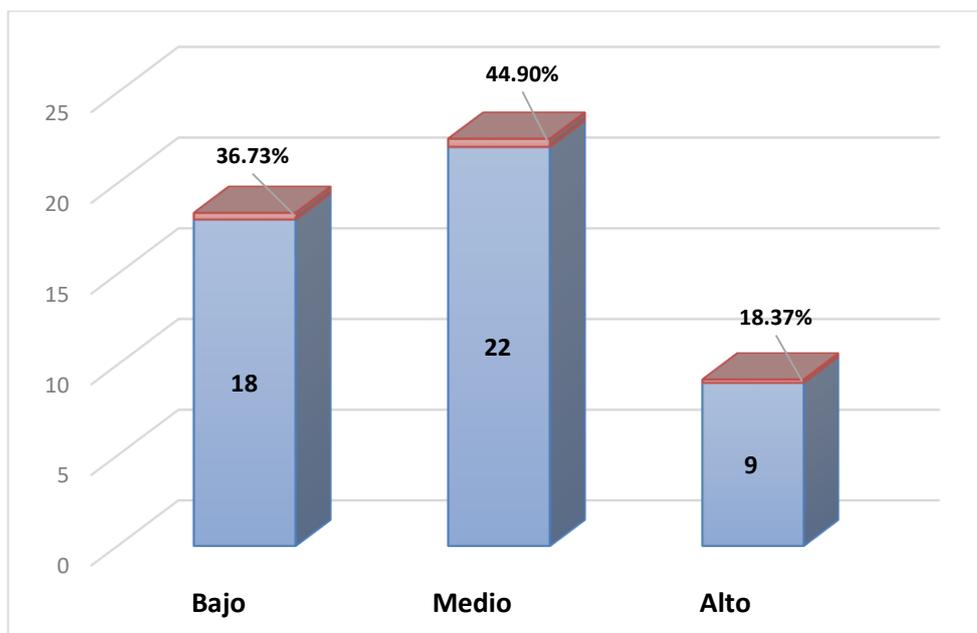


Figura 7.

Niveles de satisfacción con relación a los factores extrínsecos de los trabajadores con discapacidad encuestados.

En la tabla 13 y Figura 7 se observa que 22 trabajadores con discapacidad, que representan el 44.90% de la población encuestada, respecto a la satisfacción de los factores extrínsecos se encuentran en un nivel “medio”; el 36.73% de la población encuestada, que representan a 18 trabajadores encuestados, señalaron un nivel “bajo” con respecto a los factores extrínsecos.

Sólo el 18.37% de la población encuestada, que representa a 9 trabajadores con discapacidad encuestados cuentan con un nivel “alto” de satisfacción respecto a los factores referidos a la pago que se realiza por retribución de los servicios brindados, las compensaciones y horarios de trabajo establecidos.

B. Factores intrínsecos

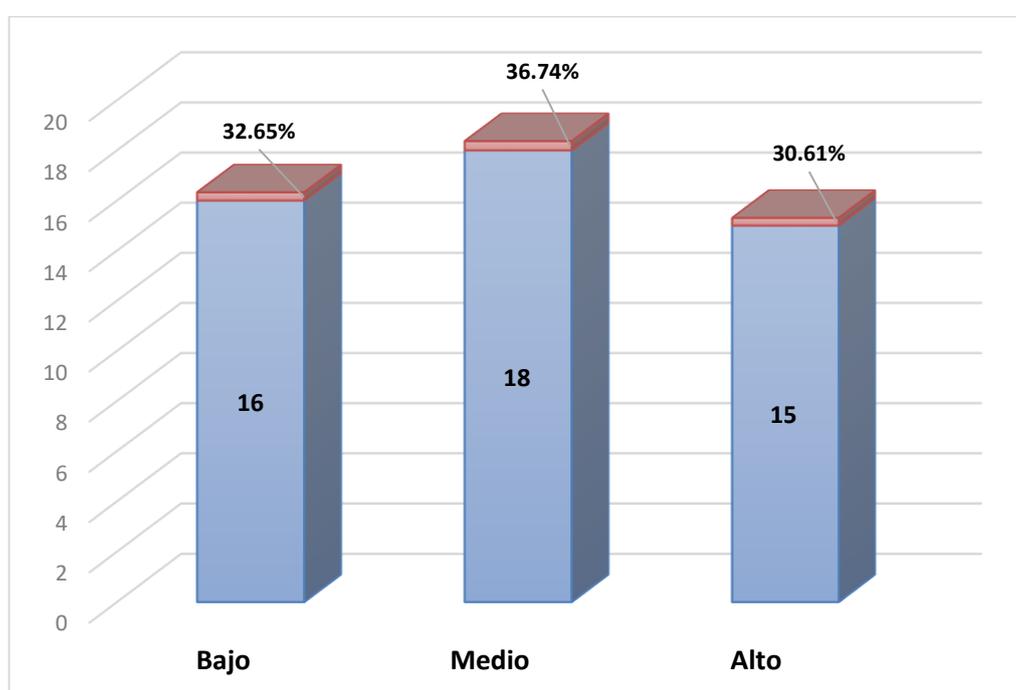
La opinión que tienen los trabajadores con discapacidad, respecto a los factores intrínsecos como componente de la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el 2017, se aprecia en tabla siguiente:

Tabla 14

Niveles de la dimensión Factores intrínsecos de la satisfacción laboral

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32.65%
Medio	18	36.74%
Alto	15	30.61%

N=49

*Figura 8*

Niveles de satisfacción con relación a los factores intrínsecos de los trabajadores con discapacidad encuestados.

En la Tabla 14 y Figura 8 se observan que 18 trabajadores con discapacidad, que representa el 38.74% de la población encuestada, cuentan con un nivel de satisfacción medio respecto a los factores intrínsecos; el 32.74 %, de la población encuestada, que representa a 16 trabajadores con discapacidad presentan un nivel bajo de satisfacción de los factores intrínsecos; y, el 30.61% de la población encuestada, que representan a 15 trabajadores con discapacidad, cuentan con un nivel alto.

Es decir, destaca el nivel medio de la satisfacción respecto a los factores intrínsecos, seguido de la nivel alto; de lo cual se determina que las personas con discapacidad encuestadas, percibe la motivación de los factores intrínsecos de manera distinta, siendo para algunos más importantes es la “realización del trabajo” y otros el “reconocimiento” por el trabajo desempeñado.

En la figura 8 destaca el nivel medio de la satisfacción respecto a los factores intrínsecos, seguido de la nivel alto; de lo cual se determina que las personas con discapacidad encuestadas, percibe la motivación de manera distinta, siendo para algunos más importantes otros factores intrínsecos, siendo aquellos que se contraponen los factores intrínsecos referidos a la “realización del trabajo” con el “reconocimiento” por el trabajo desempeñado.

3.2. Prueba de Hipótesis General y Específicas

Resultados obtenidos, mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman, con un nivel de significancia de $\alpha < 0,01$.

3.2.1 Contrastación de Hipótesis General

H₀: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Hipótesis de trabajo:

H_i: Las variables de estudio se relacionan significativamente.

H_o: Las variables de estudio no se relacionan significativamente.

Tabla 15

Correlación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral

			gestión	satisfacción
Rho de Spearman	gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	satisfacción	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Se ha obtenido que “el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor de Significancia de 0.01 (Sig.< 0.01), luego se rechaza la hipótesis nula”.

En consecuencia, se advierte una relación significativa de **0.502**, como señala Hernández (2003) “correlación positiva considerable” (p. 537), alcanzando un nivel de confianza del 99%.

3.2.2 Contratación de Hipótesis Específicas (HE)

A. HE 1

H_{e1}: Existe una relación significativa entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Hipótesis de trabajo:

H_i: La planeación y la satisfacción se relacionan significativamente.

H_o: La planeación y la satisfacción no se relacionan significativamente.

Tabla 16.

Correlación entre planeación y satisfacción laboral

			planeación	satisfacción
Rho de Spearman	planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	49	49
	satisfacción	Coefficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	49	49

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

El valor de Significancia (Sig.), obtenida es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor de Significancia de 0.01 (Sig.< 0.01), luego se rechaza la hipótesis nula”.

En consecuencia, se advierte una relación significativa de **0.458**, alcanzando un nivel de confianza del 99%, que valida la HE 1 de la investigación.

B. HE 2

H_{e1}: Existe una relación significativa entre la organización administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Hipótesis de trabajo:

H_i: La organización y la satisfacción se relacionan significativamente.

H_o: La organización y la satisfacción no se relacionan significativamente.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 20.0:

Tabla 17.

Correlación entre organización y satisfacción laboral

			organización	satisfacción
Rho de Spearman	organización	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	satisfacción	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

El valor de Significancia (Sig.), obtenida es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor de Significancia de 0.01 (Sig.< 0.01), luego se rechaza la hipótesis nula"; en consecuencia, existe una relación significativa de **0.544**, alcanzando un nivel de confianza del 99%, que valida la HE 2 de la investigación.

C. HE 3

H_{e3}: Existe una relación significativa entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Hipótesis de trabajo:

H_i: La dirección y la satisfacción se relacionan significativamente.

H_o: La dirección y la satisfacción no se relacionan significativamente.

Tabla 18.

Correlación entre dirección y satisfacción laboral

			dirección	satisfacción
Rho de Spearman	dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	49	49
	satisfacción	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	49	49

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

Del análisis se obtiene que, el valor de Significancia (Sig.), obtenida es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor de Significancia de 0.01 (Sig.< 0.01), luego se rechaza la hipótesis nula”.

En consecuencia, existe una relación significativa de **0.463**, alcanzando un nivel de confianza del 99%, que valida la HE 3 de la investigación.

D. HE 4

He4: El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Hipótesis de trabajo:

H_i: El control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral

H_o: El control administrativo no se relaciona significativamente con la relación laboral

b) Para un nivel de significancia de Sig< 0,01

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 20.0:

Tabla 19.

Correlación entre control y satisfacción laboral

			Control	satisfacción
Rho de Spearman	control	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	satisfacción	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Considerando que, el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0.00 y por tanto menor al valor de Significancia de 0.01 (Sig.< 0.01) se rechaza la hipótesis nula”.

Del resultado obtenido en tabla 18, se demostró que el control se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa, con **0.600**, alcanzando un nivel de confianza del 99%, que valida la HE 4 de la investigación.

IV. Discusión

De la aplicación de la prueba estadística aplicada (rho spearman), en cuanto a la hipótesis general de la presente investigación, por la información obtenida, se advierte que la gestión administrativa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se relaciona significativamente con el nivel de la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad, con una correlación con un valor de ,502**, calculado para $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que la correlación es alta.

Dicho resultado, coincide con los resultados de las investigaciones de Arias y Ferrer (2014); asimismo, con la posición de Pérez y Alcover (2011) quienes refirieron que, aquellas empleadores que implementan la perspectiva de diversidad en sus organizaciones, favorecen su incorporación e integración de sus trabajadores con discapacidad, por consiguiente incrementa los niveles de satisfacción laboral.

Raya (2012), refirió que “a finales del siglo XX la perspectiva de la discapacidad tiene un componente más social, ya no se considera como consecuencia únicamente los problemas de salud, sino que hay factores sociales que generan la discapacidad. (...) la discapacidad es el resultado de la interacción entre la deficiencia de una persona y los obstáculos que se le imponen. Pero no sólo hablamos de barreras arquitectónicas, nos referimos también a la discriminación laboral (...)” (p. 154).

Con relación a la hipótesis específica 1 (HE 1), los resultados determinaron que la planeación como función administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; con una correlación con un valor de ,458**, calculado para $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que la correlación es alta.

Al respecto, Quiñones y Senior 2014 señalaron que, “como regla de las Naciones Unidas establece que los Estados debe incluir todos los aspectos relativos a la discapacidad, estableciendo políticas para promover la participación de las personas con discapacidad en todos los planos de actuación” (p. 18); Siendo así, las entidades públicas que contratan a las personas con discapacidad en un porcentaje de 5% del total de sus trabajadores, no solo dan cumplimiento a una obligación legal;

sino deben implementar una política de transversalidad de la temática de discapacidad. Influyendo en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En ese sentido, los resultados obtenidos, concuerdan con aquel obtenido por Díaz (2014) quien determinó que una buena gestión administrativa contaba con un nivel favorable de satisfacción laboral de sus trabajadores. Al igual, que en la entidad pública en la cual llevó a cabo la investigación, cuyos trabajadores con discapacidad perciben que la planificación permite la participación de las personas con discapacidad en la gestión, al considerar ajustes razonables, colocar marcadores de asistencia a la altura de las personas de talla baja, desarrollo de charlas de sensibilización sobre la discapacidad, etc.

Con relación a la segunda hipótesis específica 2 (HE 2), los resultados determinaron que la organización como función administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; con una correlación con un valor de ,544**, calculado para $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que la correlación es alta.

Sobre los resultados, se advierte la importancia de la organización en las instituciones, conforme a los resultados obtenidos por Aroni, Casariego y Ramos (2013) recomendaron que brindar un aula de innovación pedagógica elevará la satisfacción laboral de los estudiantes, que involucra la redistribución de los alumnos en aulas según sus preferencias.

Quiñones y Senior (2014) señalaron la importancia de la promoción, del crecimiento profesional del trabajador “en función de sus competencias profesionales y esfuerzos” (p.19), para lo cual los niveles jerárquicos, deben estar debidamente establecidos, a través de organigramas, que en el caso de las entidades públicas se presentan de forma vertical.

, Ramírez (2015) señaló que “en lugar de percibir el adiestramiento como una vía para proporcionar habilidades específicas requeridas, tendría que verse como un formidable instrumento para el desarrollo de capacidades en función de la prospectiva

de la organización de un crecimiento” (p. 40), de esta manera constituye en condiciones que favorecerá el nivel de satisfacción laboral, siendo que el trabajador con discapacidad, mejorará su empleabilidad para conseguir una promoción, que a su vez redundará en una mejor gestión institucional.

La presente investigación, nos refleja que para una efectiva inserción laboral de las personas con discapacidad, la entidad pública debe realizar un seguimiento a la colocación laboral, garantizando la promoción de los mismos en la entidad, factor que influirá en su rendimiento laboral, por ende en la productividad de la empresa.

Con relación a la tercera hipótesis específica 3 (HE 3), los resultados determinaron que la Dirección como función administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; con una correlación con un valor de ,463**, calculado para $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que la correlación es alta.

Dichos resultados coinciden a los señalados por Pérez y Alcover (2011), respecto a la percepción del apoyo por parte de la entidad pública se asocia significativamente con la satisfacción laboral de sus trabajadores con discapacidad, al igual que el abandono del puesto de trabajo.

La situación descrita no es ajena al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; siendo el caso que el proceso de conducción de la organización influye al cumplimiento de los objetivos; esto es, si estableció medidas para que se reconozca la individualidad, la independencia y el respeto de los derechos de los trabajadores con discapacidad a los ajustes razonables; le permitirá disuadir sobre su comportamiento, respecto a que éste se aliene al cumplimiento de las metas institucionales.

Es decir, el fomento del desarrollo y cumplimiento de las metas personales derivará en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así lo refiere Quiñones y Senior (2014) al señalar que “la función gerencial tiene su mayor desafío en la gestión del capital humano de la organización y la forma específica en la incorporación” de los

trabajadores con discapacidad; por lo cual involucra: “motivación, liderazgo, estímulo y actuación ética” (p. 19); dicho de esta forma la función de dirección de la gestión administrativo tiene un rol preponderante para lograr la integración laboral de las personas con discapacidad, que advierta objetivos personales diversos.

Con relación a la tercera hipótesis específica 4 (HE 4), los resultados determinaron que el Control como función administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; con una correlación con un valor de ,600**, calculado para $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que la correlación es alta.

Al respecto, Nuñez y Pavón (2012) señalaron que los trabajadores con discapacidad de instituciones públicas se encontraban medianamente satisfechas con relación al Control de la institución; situación similar a la obtenida en nuestra investigación, puesto que al medir el nivel del componente del Control de la gestión administrativo la calificó de mala.

Quiñones y Senior (2014) refirieron que el Control de la gestión administrativa, debe valorar “el rendimiento y adaptación de la persona con discapacidad a la institución mediante inventarios de habilidades, perfiles de cargos ocupados, objetivos laborales, análisis de logros, entrevistas a superiores en general y entrevistas a compañeros” (p. 23), criterios que deben ser considerados a fin de contar con un control efectivo que redunde en el cumplimiento de los objetivos de la institución. Sin embargo, es un aspecto a fortalecer de la entidad pública objeto de la presente investigación, constituyéndose en una herramienta que permita brindar información para optimizar el desempeño de los trabajadores.

Finalmente, señalamos que los resultados antes expuestos, a su vez permiten visualizar el perfil de la satisfacción laboral de los trabajadores estudiados, encontrándose que la mayoría de los índices computados evidenciaron un alto nivel de satisfacción en los factores extrínsecos; caso contrario en los niveles de satisfacción de los factores intrínsecos; por lo que el Ministerio de Trabajo aún está en el camino de implementar una cultura de diversidad en la institución, que permita

evaluar el desempeño laboral de un trabajador con discapacidad, previa a la implementación de medidas que considere establecer un sistema de ayudas según sea necesario para los trabajadores con discapacidad.

Asimismo, la entidad pública deberá contar con un ambiente laboral saludable que permita generar condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reconocer las habilidades de las personas con discapacidad para la ejecución de sus labores y obviar la discapacidad como elemento disuasivo para no analizar el puesto o lugar de trabajo donde el trabajador con discapacidad permanece para la ejecución de sus labores.

V. Conclusiones

- Primera:** La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, a razón que se comprobó que predomina los niveles regular y alto, advirtiéndose que dicha institución implementó la perspectiva de discapacidad en su gestión.
- Segunda:** La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, al destacar los niveles alto y regular; por cuanto, la institución cuenta con una estructura, en la cual las funciones se encuentran debidamente identificadas.
- Tercera:** La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, predomina el nivel regular e influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad por encontrarse en el nivel regular y alto en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017.
- Cuarta:** La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, predomina el nivel medio a alto, e influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad por encontrarse en el nivel alto y regular en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017.
- Quinta:** El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en que predomina el nivel malo a regular, e influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad por encontrarse en el nivel medio a bajo en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Considerar la perspectiva de discapacidad en cada una de las funciones de la gestión administrativa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, principalmente en la función del Control, considerando el tipo de discapacidad del trabajador a efectos de establecer un control efectivo, sobre la ejecución de las labores, el diseño del lugar de trabajo hasta el análisis del propio puesto de trabajo, a través de la aprobación de lineamientos y/o directivas.
- Segunda:** El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, debiera de contar con una política inclusiva para fomentar la inserción laboral de las personas con discapacidad, que no solo derive en el cumplimiento de la obligación de la cuota laboral (contratar personas con discapacidad en una proporción no inferior al 5% del total de su planilla); sino como una estrategia para asegurar el desarrollo profesional y personal del trabajador, consecuentemente mejorar su desempeño laboral, que traerá como consecuencia incrementar el nivel de satisfacción laboral del trabajador con discapacidad.
- Tercera:** Incluir en el plan de capacitaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la temática de la discapacidad, a fin de fomentar entornos laborales inclusivos, que permitan disminuir los estereotipos respecto a la productividad de los trabajadores con discapacidad.
- Cuarta:** En la Matriz de identificación de los peligros y riesgos del puesto de trabajo deben considerarse las características de los trabajadores con discapacidad para determinar las medidas correctivas a efectos de disminuir los factores extrínsecos manteniendo un nivel de satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad.
- Quinta:** A la Escuela de Post Grado de la UCV promover otras investigaciones relacionadas con las actividades que realizan los encuestados en otras instituciones de educación básica, a fin de realizar un diagnóstico de la situación los trabajadores con discapacidad de otras instituciones públicas.

VII. Referencias

- Aliaga, C. (2011) *Fundamentos de Gestión Pública*. Lima, Perú: ECITEC S.A.
- Álvarez, M. G. (1996) *Manual Para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama editorial.
- Alza, C. (2012) *Gestión Pública: balance y perspectivas*. Lima Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Católica del Perú.
- Arias, F. R. y Ferrer, D. I. (2014) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo*. (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aroni, H. Casariego, S. E. y Ramos B. E. (2013) *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al uso del aula de innovación pedagógica en la institución educativa Javier Heraud - San Juan de Miraflores*. (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Barton, L. (2008) *Superar las barreras de la discapacidad*. Madrid, España: Ediciones Morata S.L.
- Bastardó, N. J. (2014) Satisfacción Laboral del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. *Strategos*, Año 6, N° 12: 5-18. Recuperado en: http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf.
- Bernuy, E. (2015) *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de la Perla*. (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Campoverde, J. (2012) *Desarrollo Organizacional - Estrategia para mejora organizaciones*. (4ta. Ed.). Lima, Perú: Campoverde Consultores Asociados SAC.

- Cepas, J. M. (2015) *UF0800: Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas de la persona con discapacidad*. Madrid, España. Educación IC Editorial.
- Chiang, M., Martín, M. J. y Núñez, A. (2010), *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed.). México: Mc.Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007), *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano De Las Organizaciones*. (8va. Ed.). México: Atlas.
- Díaz, N. (2014) *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz*. (Tesis de Maestría) Lima Perú: Universidad César Vallejo.
- Durá, A y Salaverría, K. (2011) Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad. *Ekaina* Junio 127 al 134. España. Recuperado en: http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4021/Satisfaccion_laboral_trabajadores_con_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031774491213736
- Franklin, E. B. y Krieger, M. J. (2011), *Comportamiento Organizacional – Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Hampton, D. (2006), *Administración*, (3va. Ed.). España: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill,
- Instituto Nacional de Estadística e Investigación – INEI (2014), *Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012*, Lima. Recuperado en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf

Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973 (2012) Diario Oficial El Peruano, Lima 24 de Diciembre de 2012, modificada por el artículo N° 2 de la Ley que modifica el artículo 20 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, disponiendo el pase libre en el servicio de transporte público terrestre para las personas con discapacidad, Ley N° 30412, Diario Oficial El Peruano, Lima, 14 de enero de 2016; y, el Decreto Legislativo N° 1246, Diario Oficial El Peruano, Lima, 10 de noviembre de 2016.

Locke, E.A. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de:

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138

Locke, E. A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción del trabajo*, en Dunnette, en el Manual de Psicología industrial y organizacional, Chicago: Rand Mc Nelly. College Ed.

Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado en:

http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (2014). *Situación de las personas con discapacidad en el Mercado de Trabajo Peruano*. Lima, Perú.

Newstrom, J. W. (2007), *Comportamiento humano en el trabajo* (12a ed.). México: McGraw Hill, Interamericana

Núñez, S. y Pabón, G. (2009), *Programas de Inserción Laboral y niveles de satisfacción (casos de personas con discapacidad intelectual leve)* (Tesis Licenciatura) Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Organización Mundial de la Salud – OMS (2011) *Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf?ua=1

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora Cartolan EIRL.

Pelayo, J. y Rodríguez, F. J. (2010), *Proyecto de Inserción Laboral Materiales Educativos para la Comunidad de Madrid*, Madrid España: Ibergarceta Publicaciones, S.L.

Pérez, V. y Alcover M. (2011), Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, (102), Julio. Madrid.

Quiñones, R. y Senior, A. (2014), Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en el sector universitario: Una Visión Gerencial, *Económicas CUC* 35 (1) 11- 26, Caracas.

Ramírez, R. (2010), *Proyecto de Investigación. ¿Cómo se hace una tesis?*, Lima - Perú, Fondo Editorial AMADP.

Ramírez S., L. E. (2015), *Administración Estratégica en el Sector Público*, Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.

Raya, E., Caparrós, N., Peña, G.B. (2012), *Atención social de personas con discapacidad. Hacia un enfoque de Derechos Humanos*, Buenos Aires, Argentina: Grupo Editorial LUMEN.

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005), *Administración* (8a. Ed.) México: Pearson Educación.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009), *Comportamiento Organizacional* (13a. Ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2002), *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos* (3a. Ed.) México: Internacional Thomson Editores.

Rodríguez, J. (2012), *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. (3a. Ed.) México: *Internacional Thomson Editores*.

Shneider, B. (1985), *Organizational Behavior*, *Annual Review Psychology*, 36, 573-116.
Recuperado en:
<http://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.36.020185.003041>

UNESCO (2017), *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Objetivos de aprendizaje* Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Educación 2030. Recuperado en:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002524/252423s.pdf>

UNICEF (2008), *Se trata de la Discapacidad. Una explicación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Estados Unidos. Recuperado en:
https://www.unicef.org/venezuela/spanish/Se_trata_de_la_capacidad_053008.pdf

Velásquez, A. R. y Rey, N. G. (2007), *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Vega, J. A. y Salcedo, J. (2014) *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios de los establecimientos de salud de la Municipalidad de Ate*, (Tesis Maestría) Lima Perú: Universidad César Vallejo.

Verdugo, M. A. y Shalock, R. L. (2012), *Discapacidad e Inclusión Manual para la Docencia*. España: Amaru Ediciones.

Villoria, M. y Del Pino, E. (2009) *Dirección y Gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas*. Madrid. España: Editorial Tecnos Grupo ANAYA S.A.A.

Villamil O. N. y Sánchez, W. I. (2012), *Influencia del clima organizacional sobre a satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma* (Tesis Maestría). San Paulo, Honduras: UNITEC.

Zubizarreta, J., Solórzano, M. y Revilla, G. (2011), *Relación entre el Clima y Satisfacción Laboral en el Liceo Naval Almirante Guise* (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César vallejo

Anexos

Título: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Gestión Administrativa				
¿Qué relación existe en la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	La gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	La gestión administrativa es el “conjunto de acciones ejecutadas por el directivo dentro del proceso administrativo que constituyen: el planeamiento, organización, dirección, coordinación y control, establecidas más que una secuencia, se desarrolla interactivamente.” (Chiavenato, 2006)(p. 134).				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Problema Específico 1:	Objetivo Específico 1:	Hipótesis Específica 1:					
¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	La planeación incide significativamente en la satisfacción laboral de la persona con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Planeación	Metas	De la pregunta 1 al 3.	Totalmente en desacuerdo (1)	Mala (0-86)
				Planes	De la pregunta 4 al 8.		
				Recursos	De la pregunta 9 al 10.		
			Organización	Especialización	De la pregunta 11 al 12.	En desacuerdo (2)	Regular (87-136)
				Departamentalización	De la pregunta 13 al 15.		
				Asignación de Cargos	De la pregunta 16 al 17.		
Problema Específico 2:	Objetivo Específico 2:	Hipótesis Específica 2:	Dirección	Motivación	De la pregunta 18 al 20.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Buena (137-185)
				Liderazgo	De la pregunta 21 al 25.		
				Compromiso	De la pregunta 26 al 29.		
				Trabajo en equipo	De la pregunta 30 al 31.		
¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	Determinar la influencia de la organización en la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	La organización incide significativamente en la satisfacción laboral de la persona con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Control	Estándares	De la pregunta 32 al 33.	Totalmente de acuerdo (5)	
				Desempeño	De la pregunta 34 al 36.		
				Medidas Disciplinarias	De la pregunta 37.		

			Variable 2: Satisfacción Laboral				
Problema Específico 3:	Objetivo Específico 3:	Hipótesis Específica 3:					
¿Qué relación existe entre la dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	La dirección incide significativamente en la satisfacción laboral de la persona con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Es la actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por factores extrínsecos (CHIAVENATO, 2007).				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Factores Extrínsecos	Entorno Físico	De la pregunta 1 al 5.	Muy Satisfecho (1) Insatisfecho (2) Moderadamente insatisfecho (3) No satisfecho ni insatisfecho (4) Satisfecho (5)	Bajo (0-10) Medio (11-20) Alto (21-39)
				Contrato de Trabajo	De la pregunta 6 al 11.		
				Relaciones Laborales	De la pregunta 12 al 15.		
			Factores Intrínsecos	Gestión	De la pregunta 16 al 24.		
				Independencia	De la pregunta 25 al 29.		
				Realización	De la pregunta 30 al 34.		
				Reconocimiento	De la pregunta 35 al 37.	Insatisfecho (6)	
Tipo y Diseño de investigación:	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos			Estadísticas a utilizar		
TIPO: El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. DISEÑO: No experimental de corte transversal. MÉTODO: Hipotético Deductivo	Población: Trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Autor: propio. Año: 2016 Monitoreo: ninguno Ámbito de Aplicación: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Forma de Administración: individual			DESCRIPTIVA: Una vez recolectados los datos de la investigación, se procederá al análisis estadístico respectivo. Los datos serán tabulados y se presentarán en las tablas y figuras de distribución de frecuencias, para lo cual se empleará el software estadístico SPSS V 21.		
	Muestra: Trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL Técnicas: Encuesta Instrumento: Evaluación de la satisfacción laboral. Autor: propio. Año: 2017 Monitoreo: ninguno Ámbito de Aplicación: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Forma de Administración: individual			INFERENCIAL: Debido a que las variables son cualitativas, se empleará, para la contratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. El análisis de los datos se realizará empleando el software estadístico SPSS versión 21.		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 PLANIFICACIÓN							
1	Su institución desarrolla mecanismos de apoyo para la ejecución adecuada de sus tareas.	x		x		x		
2	Su institución aplica estrategias para la protección de la salud de los trabajadores.	x		x		x		
3	Su institución promueve el desarrollo profesional de los trabajadores, respetando las necesidades particulares que pudieran requerir. .	x		x		x		
4	Su institución promueve la independencia e integridad de todos los trabajadores.	x		x		x		
5	Se encuentran identificados los objetivos y metas de su oficina.	x		x		x		
6	Existe una buena comunicación con los trabajadores de las otras oficinas para el cumplimiento de sus tareas.	x		x		x		
7	Su institución contempla el desarrollo de valores y principios del buen servicio público.	x		x		x		
8	Su institución realiza capacitaciones a los trabajadores para el mejor desempeño de sus funciones.	x		x		x		
9	Los materiales, útiles y/o equipos son suficientes para el cumplimiento de sus tareas.	x		x		x		
10	El número de trabajadores de su oficina son suficientes para cumplir con todas las funciones de su oficina.	x		x		x		
	Dimensión 2 ORGANIZACIÓN							
11	Se asignan las tareas a los trabajadores según su especialidad.	x		x		x		
12	Se distribuyen las tareas equitativamente entre los trabajadores.	x		x		x		
13	El MTPE tiene una oficina donde se reporta los accidentes de trabajo ocurrido con ocasión de las labores del trabajador.	x		x		x		
14	Los trabajadores que laboran junto a Ud. pertenecen a su oficina.	x		x		x		
15	El MTPE cuenta con una oficina a donde pueda recurrir para hacer una petición para la adopción de apoyos en su puesto de trabajo	x		x		x		
16	Los jefes de cada oficina se encuentran debidamente identificados.	x		x		x		

17	Las funciones del MTPE se encuentran debidamente distribuidas entre las oficinas y direcciones.	x		x		x		
	Dimensión 3 DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los trabajadores de su oficina siempre asisten para desarrollar sus tareas.	x		x		x		
19	Los trabajadores se encuentran comprometidos a cumplir con las metas el MTPE.	x		x		x		
20	Recibe apoyo de su Jefe para cumplir con las tareas asignadas	x		x		x		
21	El Jefe de su oficina coordina con las instancias superiores para obtener beneficios a favor de los trabajadores	x		x		x		
22	Se considera las opiniones de los trabajadores para el desarrollo de las tareas.	x		x		x		
23	El jefe es respetuoso con sus trabajadores	x		x		x		
24	Las indicaciones para realizar las tareas asignadas son claras y precisas.	x		x		x		
25	El Jefe trabaja para con los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la oficina.	x		x		x		
26	La comunicación es constante con su jefe.	x		x		x		
27	El nivel del avance para cumplimiento de los objetivos de la oficina son informados a sus trabajadores.	x		x		x		
28	Su institución cuenta con canales de comunicación para la atención de quejas de los trabajadores.	x		x		x		
29	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de su oficina.	x		x		x		
30	Todos los trabajadores participan para solucionar un problema de la oficina.	x		x		x		
31	Su institución promueve el trabajo en equipo.	x		x		x		
	Dimensión 4 CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
32	Su institución cuenta con reglas definidas para la evaluación del desempeño de sus trabajadores.	x		x		x		
33	El jefe califica el desempeño de los trabajadores en criterios objetivos.	x		x		x		
34	Los factores que impiden el cumplimiento de los objetivos de la oficina son advertidos por el Jefe.	x		x		x		
35	Su oficina cuenta con un supervisor que evalúa el desempeño laboral de los trabajadores objetivamente.	x		x		x		

36	Su institución controla los factores (ruido, temperatura alta, desorden, otros) que impiden el desempeño de sus funciones.	x		x		x		
37	Las medidas disciplinarias en caso de incumplimiento de las obligaciones labores se aplican razonablemente.	x		x		x		

Observaciones): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ MUÑOZ SALAZAR, JOSÉ **DNI:** 09536793

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica

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

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

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

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

Lima, 07 de abril del 2017

Firma del Experto Informante.

CERTIFIADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

N	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 PLANIFICACIÓN							
1	Su institución desarrolla mecanismos de apoyo para la ejecución adecuada de sus tareas.	x		x		x		
2	Su institución aplica estrategias para la protección de la salud de los trabajadores.	x		x		x		
3	Su institución promueve el desarrollo profesional de los trabajadores, respetando las necesidades particulares que pudieran requerir. .	x		x		x		
4	Su institución promueve la independencia e integridad de todos los trabajadores.	x		x		x		
5	Se encuentran identificados los objetivos y metas de su oficina.	x		x		x		
6	Existe una buena comunicación con los trabajadores de las otras oficinas para el cumplimiento de sus tareas.	x		x		x		
7	Su institución contempla el desarrollo de valores y principios del buen servicio público.	x		x		x		
8	Su institución realiza capacitaciones a los trabajadores para el mejor desempeño de sus funciones.	x		x		x		
9	Los materiales, útiles y/o equipos son suficientes para el cumplimiento de sus tareas.	x		x		x		
10	El número de trabajadores de su oficina son suficientes para cumplir con todas las funciones de su oficina.	x		x		x		
	Dimensión 2 ORGANIZACIÓN							
11	Se asignan las tareas a los trabajadores según su especialidad.	x		x		x		
12	Se distribuyen las tareas equitativamente entre los trabajadores.	x		x		x		
13	El MTPE tiene una oficina donde se reporta los accidentes de trabajo ocurrido con ocasión de las labores del trabajador.	x		x		x		
14	Los trabajadores que laboran junto a Ud. pertenecen a su oficina.	x		x		x		
15	El MTPE cuenta con una oficina a donde pueda recurrir para hacer una petición para la adopción de apoyos en su puesto de trabajo	x		x		x		

16	Los jefes de cada oficina se encuentran debidamente identificados.	x		x		x		
17	Las funciones del MTPE se encuentran debidamente distribuidas entre las oficinas y direcciones.	x		x		x		
	Dimensión 3 DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los trabajadores de su oficina siempre asisten para desarrollar sus tareas.	x		x		x		
19	Los trabajadores se encuentran comprometidos a cumplir con las metas el MTPE.	x		x		x		
20	Recibe apoyo de su Jefe para cumplir con las tareas asignadas	x		x		x		
21	El Jefe de su oficina coordina con las instancias superiores para obtener beneficios a favor de los trabajadores	x		x		x		
22	Se considera las opiniones de los trabajadores para el desarrollo de las tareas.	x		x		x		
23	El jefe es respetuoso con sus trabajadores	x		x		x		
24	Las indicaciones para realizar las tareas asignadas son claras y precisas.	x		x		x		
25	El Jefe trabaja para con los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la oficina.	x		x		x		
26	La comunicación es constante con su jefe.	x		x		x		
27	El nivel del avance para cumplimiento de los objetivos de la oficina son informados a sus trabajadores.	x		x		x		
28	Su institución cuenta con canales de comunicación para la atención de quejas de los trabajadores.	x		x		x		
29	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de su oficina.	x		x		x		
30	Todos los trabajadores participan para solucionar un problema de la oficina.	x		x		x		
31	Su institución promueve el trabajo en equipo.	x		x		x		
	Dimensión 4 CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
32	Su institución cuenta con reglas definidas para la evaluación del desempeño de sus trabajadores.	x		x		x		
33	El jefe califica el desempeño de los trabajadores en criterios objetivos.	x		x		x		
34	Los factores que impiden el cumplimiento de los objetivos de la oficina son advertidos por el Jefe.	x		x		x		
35	Su oficina cuenta con un supervisor que evalúa el desempeño laboral de los trabajadores objetivamente.	x		x		x		

36	Su institución controla los factores (ruido, temperatura alta, desorden, otros) que impiden el desempeño de sus funciones.	x		x		x		
37	Las medidas disciplinarias en caso de incumplimiento de las obligaciones labores se aplican razonablemente.	x		x		x		

Observaciones): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ MUÑOZ SALAZAR, JOSÉ **DNI:** 09536793

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica

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

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

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

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

Lima, 07 de abril del 2017

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE DATOS VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Planificación										Organización							Dirección										Control													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	suma	11	12	13	14	15	16	17	suma	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	suma	32	33	34	35	36	37	suma
1	4	3	3	2	1	5	3	3	3	5	32	3	2	3	1	3	3	1	16	1	2	1	2	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	28	3	3	1	1	1	4	13
2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	29	2	3	2	2	2	2	3	16	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	38	3	4	2	2	3	4	18
3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	20	1	3	2	3	3	2	2	16	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	25	1	3	2	3	2	2	13
4	3	3	1	1	1	1	2	1	3	5	21	3	3	2	5	1	3	1	18	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	26	3	3	3	3	1	3	16
5	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	17	2	2	2	2	2	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	18	1	1	1	1	5	5	14
6	2	2	1	1	1	2	1	5	2	2	19	1	5	1	5	1	5	2	20	1	2	4	2	1	1	1	1	1	5	5	2	2	2	30	5	4	1	2	5	3	20
7	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	18	1	1	3	1	1	1	3	11	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	24	1	1	4	2	5	3	16
8	5	1	3	5	4	2	2	3	3	2	30	1	5	1	1	1	1	1	11	1	3	2	1	4	3	5	3	1	4	5	1	5	1	39	3	3	5	1	1	1	14
9	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	14	5	5	3	5	4	5	2	29	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4	55	2	4	3	4	5	3	21
10	3	1	3	2	5	4	4	3	4	5	34	4	4	5	4	4	5	3	29	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	55	3	4	3	2	5	4	21
11	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	19	1	1	2	1	2	3	2	12	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	26	2	3	2	2	3	3	15
12	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	44	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	61	4	4	5	4	4	5	26
13	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	44	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	61	4	4	5	4	4	5	26	
14	2	3	2	1	1	2	4	2	1	2	20	2	4	1	2	2	1	2	14	4	2	1	1	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2	30	2	4	2	1	1	2	12
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	2	4	2	2	3	2	3	18	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	38	3	3	3	3	2	3	17
16	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	3	3	3	2	3	3	2	19	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	36	2	2	3	3	3	3	16
17	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	29	2	2	1	2	1	3	3	14	4	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	34	3	4	3	4	3	3	20
18	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	23	3	3	2	2	3	2	3	18	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	33	3	3	2	3	1	3	15
19	1	5	2	2	4	5	4	3	5	2	33	4	2	1	3	2	3	1	16	5	2	2	4	5	4	3	5	2	4	2	1	3	2	44	1	5	2	2	4	5	19
20	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	21	2	4	1	2	2	1	2	14	4	2	1	1	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2	30	2	4	2	1	1	2	12
21	4	3	3	2	1	5	3	3	3	5	32	3	2	3	1	3	3	1	16	1	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	28	3	3	1	1	1	4	13	
22	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	29	2	3	2	2	2	2	3	16	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	38	3	4	2	2	3	4	18
23	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	20	1	3	2	3	3	2	2	16	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	25	1	3	2	3	2	2	13
24	3	3	1	1	1	1	2	1	3	5	21	3	3	2	5	1	3	1	18	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	26	3	3	3	3	1	3	16
25	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	17	2	2	2	2	2	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	18	1	1	1	1	5	5	14
26	2	2	1	1	1	2	1	5	2	2	19	1	5	1	5	1	5	2	20	1	2	4	2	1	1	1	1	1	5	5	2	2	2	30	5	4	1	2	5	3	20
27	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	18	1	1	3	1	1	1	3	11	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	24	1	1	4	2	5	3	16
28	1	5	2	2	4	5	4	3	5	2	33	4	2	1	3	2	3	1	16	5	2	2	4	5	4	3	5	2	4	2	1	3	2	44	1	5	2	2	4	5	19
29	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	21	2	4	1	2	2	1	2	14	4	2	1	1	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2	30	2	4	2	1	1	2	12
30	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	37	4	4	5	4	4	5	3	29	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	55	3	4	3	2	5	4	21
31	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	21	1	1	2	1	2	3	2	12	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	26	2	3	2	2	3	3	15
32	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	61	4	4	5	4	4	5	26
33	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	61	4	4	5	4	4	5	26	
34	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	21	2	4	1	2	2	1	2	14	4	2	1	1	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2	30	2	4	2	1	1	2	12
35	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	2	4	2	2	3	2	3	18	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	38	3	3	3	3	2	3	17
36	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	3	3	3	2	3	3	2	19	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	36	2	2	3	3	3	3	16
37	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	29	2	2	1	2	1	3	3	14	4	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	34	3	4	3	4	3	3	20

ARTICULO CIENTIFICO

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017.

Autor: *María Hanna Oscoco Gaspar*

Correo: *mariahanna_o@hotmail.com*

Resumen

*La investigación presentada tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad y del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017. El estudio presentado es de tipo básico, descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó como técnica de recolección de información referente a las dos variables de estudio: la encuesta, consistente en dos cuestionarios. Ambos cuestionarios se emplearon en escala Likert, instrumentos que fueron elaborados por la investigadora. De acuerdo a la presente investigación se determinó que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, hallándose una correlación de ,502** con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación positiva considerable.*

Palabras clave: *Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral, Trabajador con Discapacidad.*

Abstract

*The presented research main objective was to determine the relationship between the Administrative Management and The Job Satisfaction of the disabled worker and the Ministry of Labor and Employment Promotion, 2017. The presented study is of a basic, descriptive, not experimental design and cross-section. It was used as a technique for collecting information regarding the two variables of study: the survey, consisting of two questionnaires. Both questionnaires were used in Likert scale, instruments that were elaborated by the researcher. According to the present investigation it was determined that there is a significant relationship between the Administrative Management and the Labor Satisfaction in the Ministry of Labor and Employment Promotion, with a correlation of 502 ** with a value calculated for p value= 0.000 to a level of significance of 0.05 (bilateral); which indicates the significant positive correlation.*

Keywords : *Administrative Management, Job Satisfaction, worker with a disability.*

INTRODUCCION

Como señala USAID/PERU (2011) “un Estado moderno es descentralizado y desconcentrado, con instituciones públicas al servicio de la ciudadanía, (...) con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado” (Pág. 20), importa resalta que el desarrollo humano, resulta pieza importante para la Gestión Pública como pieza fundamental para la importancia del papel del Estado para el logro del bienestar de la población; esto es, que el Estado responda a los intereses y objetivos de la sociedad del país, sobre todo orientado al servicio del ciudadano peruano.

Ahora bien, la OMS (2011) señaló: “las personas con discapacidad en edad de trabajar, en comparación con sus homólogas no discapacitadas, experimentaban desventajas significativas en el mercado laboral y en peores oportunidades de empleo, que en promedio, su tasa de empleo (44%) era ligeramente superior a la mitad de las personas sin discapacidad (75%)” y, siendo que según la Encuesta Nacional Especializada en Discapacidad – ENEDIS (2012), en el Perú, cerca de 1 millón 456 mil 543 personas formaban parte de la población con discapacidad en Edad de Trabajar (PET), la Población Económicamente Activa (PEA) conocida también como “fuerza de trabajo” u “oferta laboral”, estaba conformada por 316 mil 92 personas con discapacidad (21,7%), mientras que, alrededor de 1 millón 119 mil 27 personas con discapacidad se encontraban fuera de la PEA, es decir, en condición de inactivos. En ese contexto, el Estado establece como política de empleo que las entidades públicas están obligadas a contratar a este grupo de la población en una proporción no inferior al 5% de la totalidad de su personal.

Siendo así, considerando que los trabajadores constituyen el instrumento para que la gestión administrativa pública cumpla sus objetivos, como es el brindar servicios de calidad al ciudadano y, como refirió PALMA (1999) que la satisfacción laboral deviene en la actitud influenciada por el resultado del cumplimiento de sus expectativas a través del desarrollo de su actividad laboral, se hace necesario contar con información referida a la relación existente entre la gestión administrativa pública y la satisfacción laboral.

En tal sentido, la problemática planteada versa en que el Estado con la finalidad de implementar la política de empleo en su gestión administrativa, debe a su vez garantizar la integración social de la persona con discapacidad; así como brindar un buen servicio al ciudadano; por lo que, como señala Eisenberger citado por Pérez y Alcover (2011) parte que las entidades públicas inviertan “(...) en el desarrollo de los empleados y reconozcan su contribución a la empresa, se fomenta también la mejora de su desempeño y el alcance de

los objetivos organizacionales” (pág. 37); sin embargo, son pocas las entidades públicas que han cumplido con la cuota.

A fin de superar esta problemática, se debe implementar procedimientos adecuados y oportunos como medidas correctivas para incrementar el nivel de satisfacción laboral que a su vez redunden en la gestión administrativa por consiguiente en el cumplimiento de sus objetivos.

De lo anterior expuesto, se pone en evidencia la necesidad de reducir y eliminar situaciones que limiten la integración de las personas con discapacidad; razón por la que se requiere analizar e identificar la información necesaria que debe proporcionar el trabajador con discapacidad en relación a la gestión administrativa de la entidad pública, para efectos de incrementar sus niveles de satisfacción laboral, resultando ser más productivo.

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo cuantitativo, puesto que se van a analizar los resultados que se obtienen de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada. Se aplicó el diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal.

La población conformada por los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que suman 49 personas y la muestra está compuesta por el total de la población.

Se empleó el cuestionario, para recoger información referente a las dos variables de estudio, la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral. Ambos cuestionarios se emplearon en escala Likert.

RESULTADOS

Descripción de los resultados de la Gestión Administrativa

Tabla 1.

Niveles de la variable Gestión Administrativa

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0.00%
Regular	37	75.51%
Buena	12	24.49%

N=49

En la tabla 1 se observa que 37 de los trabajadores con discapacidad, que representa el 75,51 %, de la población encuestada, perciben que la Gestión Administrativa es regular, respecto a las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Asimismo; un 24.49 % conformada por 12 trabajadores con discapacidad perciben que se encuentra en un nivel bueno; y, ningún trabajador considera mala la gestión administrativa.

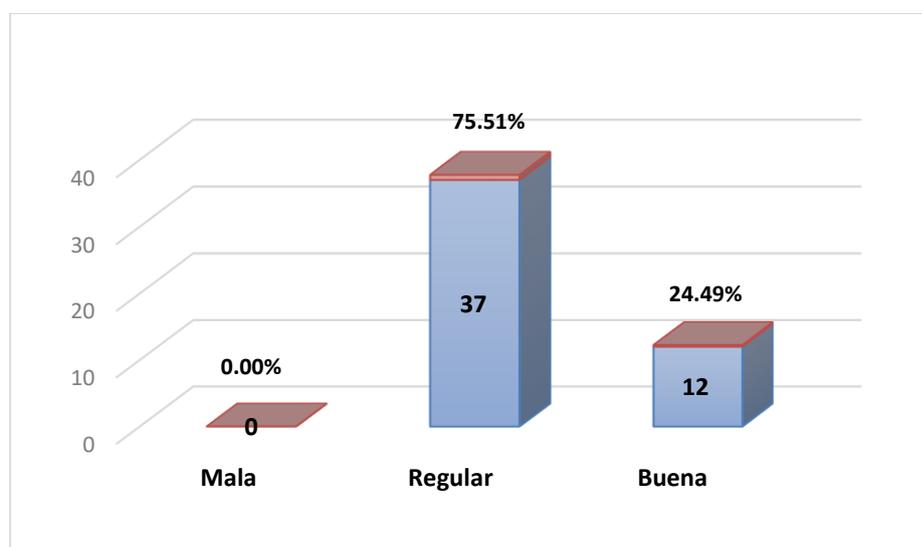


Figura 1.

Niveles de percepción de la Gestión Administrativa en los trabajadores encuestados

En la figura 1, se visualiza un nivel adecuado respecto a la Gestión Administrativa, reflejándose que las condiciones y/o medidas implementadas para el buen desempeño de labores de los trabajadores con discapacidad son adecuadas.

Tabla 2.

Niveles de la variable satisfacción laboral.

Nivel de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	22.45%
Medio	11	22.45%
Alto	27	55.10%

N= 49

En la tabla 2 se observa que 27 trabajadores con discapacidad, que representa al 44.90%; esto es, más del 50% de la población encuestada cuentan con un nivel de satisfacción laboral alto, en lo que respecta a los factores extrínsecos e intrínsecos.

También se observa en la tabla 2 que el 22.45 % de la población encuestada, conformada por 11 trabajadores con discapacidad cuentan tanto con un nivel de satisfacción laboral bajo y medio, respectivamente.

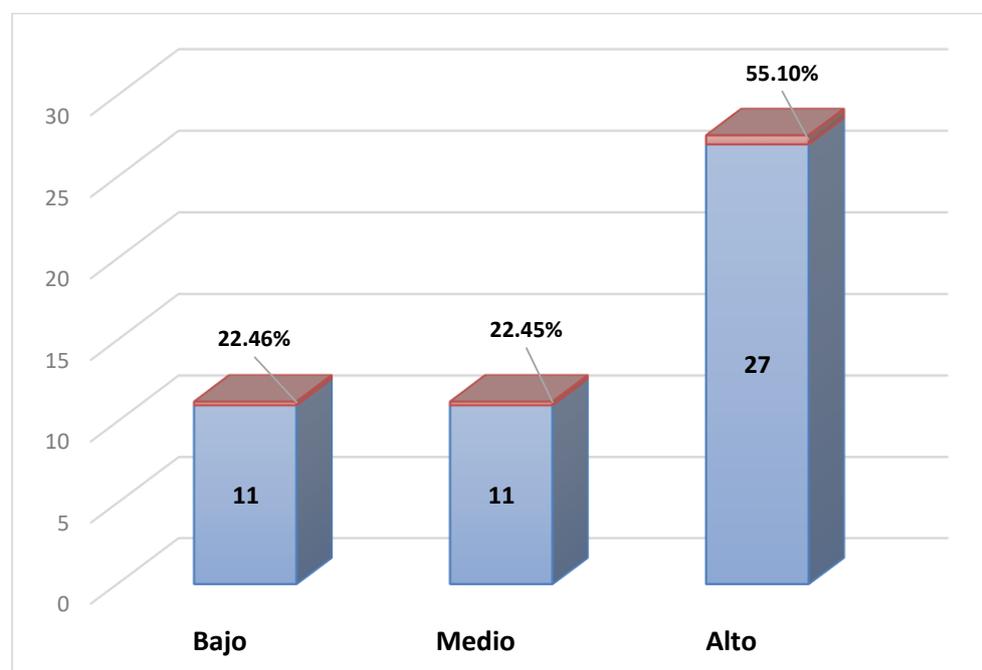


Figura 2

Niveles de satisfacción laboral de la población encuestada

En la figura 2 destaca el nivel alto de satisfacción laboral, lo que permite señalar que la entidad pública, de la cual se obtuvo la presente información, sin perjuicio de cumplir la obligación de la cuota laboral (contratar personas con discapacidad en una proporción no inferior al 5% del total de su planilla), viene desarrollando actividades como parte de una política inclusiva para fomentar la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Sin embargo, cabe precisar que la obtención de porcentajes similares en los niveles medio y bajo, supone una alerta que la entidad debe considerar para identificar los factores que determinaron la disminución de la satisfacción laboral de sus trabajadores con discapacidad contratados, para aplicar las medidas pertinentes para equilibrar la misma, que redundará en brindar un buen servicio al ciudadano que recurre a los servicios que brinda la señalada entidad pública.

Contrastación de hipótesis general

H₀: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017.

Tabla 3

Correlación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral

		gestión	satisfacción
Rho de Spearman	gestión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,502**
		N	. 49
	satisfacción	Coeficiente de correlación	,502**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 49

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

Se ha obtenido que “el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor de Significancia de 0.01 (Sig.< 0.01), luego se rechaza la hipótesis nula”. En

consecuencia, se advierte una relación significativa de **0.502**, como señala Hernández (2003) “correlación positiva considerable” (p. 537), alcanzando un nivel de confianza del 99%.

DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto a la hipótesis general. La gestión administrativa se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, se demostró que la gestión se relaciona significativamente con el nivel de la satisfacción laboral, con 0.502 que corresponde a una correlación positiva considerable, alcanzando un nivel de confianza del 99%.

Por otro lado, cada una de las dimensiones de la gestión administrativa, también se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017; planeación (0,458), organización (0.544), dirección (0.463) y control (0.600), alcanzando un nivel de confianza del 99%.

Asimismo respecto al análisis descriptivo se obtuvo de la variable gestión administrativa, los trabajadores con discapacidad, servidores públicos, que representa el 42,86 %, de la muestra de estudio, perciben que la gestión administrativa se encuentran en un nivel medio con relación a la aplicación de la perspectiva de discapacidad; sin embargo, advertimos, que en lo que respecta a los componentes de planeación y organización se obtuvo un nivel bajo, mientras que para los niveles de dirección y control un nivel alto,

El hecho, antes descrito nos permitirá sentar la base para el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad.

En primer término, reiteramos que el mencionado análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar la percepción predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo término, determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Resultado similar, se aprecia de la revisión de las tesis de grado de maestra, señalados en los antecedentes,

Los resultados permiten visualizar el perfil de la satisfacción laboral de los trabajadores estudiados, encontrándose que la mayoría de los índices computados evidenciaron un alto nivel de satisfacción en los factores extrínsecos; caso contrario en los niveles de satisfacción de los factores intrínsecos; por lo que el Ministerio de Trabajo aún está en el camino de implementar una cultura de diversidad en la institución, que permita evaluar el desempeño laboral de un trabajador con discapacidad, previa a la implementación de medidas que considere establecer un sistema de ayudas según sea necesario para los trabajadores con discapacidad.

Asimismo, la entidad pública deberá contar con un ambiente laboral saludable que permita generar condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reconocer las habilidades de las personas con discapacidad para la ejecución de sus labores y obviar la discapacidad como elemento disuasivo para no analizar el puesto o lugar de trabajo donde el trabajador con discapacidad permanece para la ejecución de sus labores.

CONCLUSIONES

- La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, a razón que se comprobó que predomina los niveles regular y alto, advirtiéndose que dicha institución implementó la perspectiva de discapacidad en su gestión.
- La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, destacando los niveles alto y regular; por cuanto, la institución cuenta con una estructura, en la cual las funciones se encuentran debidamente identificadas.
- La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, predomina el nivel regular e influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad por encontrarse en el nivel regular a alto en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017.
- La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, predomina el nivel regular a bueno, e influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad por encontrarse en el nivel alto y regular en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017.
- El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en que predomina el nivel malo a regular e influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad por encontrarse en el nivel medio a bajo en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2017.

REFERENCIAS

- Aliaga, C. (2011) *Fundamentos de Gestión Pública*. Lima, Perú: ECITEC S.A.
- Álvarez, M. G. (1996) *Manual Para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama editorial.
- Alza, C. (2012) *Gestión Pública: balance y perspectivas*. Lima Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Católica del Perú.
- Arias, F. R. y Ferrer, D. I. (2014) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo*. (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aroni, H. Casariego, S. E. y Ramos B. E. (2013) *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al uso del aula de innovación pedagógica en la institución educativa Javier Heraud - San Juan de Miraflores*. (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Barton, L. (2008) *Superar las barreras de la discapacidad*. Madrid, España: Ediciones Morata S.L.
- Bastardó, N. J. (2014) Satisfacción Laboral del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. *Strategos*, Año 6, N° 12: 5-18. Recuperado en: http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf.
- Bernuy, E. (2015) *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de la Perla*. (Tesis Maestría) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Campoverde, J. (2012) *Desarrollo Organizacional - Estrategia para mejora organizaciones*. (4ta. Ed.). Lima, Perú: Campoverde Consultores Asociados SAC.

- Cepas, J. M. (2015) *UF0800: Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas de la persona con discapacidad*. Madrid, España. Educación IC Editorial.
- Chiang, M., Martín, M. J. y Núñez, A. (2010), *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed.). México: Mc.Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007), *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano De Las Organizaciones*. (8va. Ed.). México: Atlas.
- Díaz, N. (2014) *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz*. (Tesis de Maestría) Lima Perú: Universidad César Vallejo.
- Durá, A y Salaverría, K. (2011) Satisfacción Laboral de los trabajadores con discapacidad. *Ekaina* Junio 127 al 134. España. Recuperado en: http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4021/Satisfaccion_laboral_trabajadores_con_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031774491213736
- Franklin, E. B. y Krieger, M. J. (2011), *Comportamiento Organizacional – Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Hampton, D. (2006), *Administración*, (3va. Ed.). España: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill,
- Instituto Nacional de Estadística e Investigación – INEI (2014), *Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012*, Lima. Recuperado en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf

Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973 (2012) Diario Oficial El Peruano, Lima 24 de Diciembre de 2012, modificada por el artículo N° 2 de la Ley que modifica el artículo 20 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, disponiendo el pase libre en el servicio de transporte público terrestre para las personas con discapacidad, Ley N° 30412, Diario Oficial El Peruano, Lima, 14 de enero de 2016; y, el Decreto Legislativo N° 1246, Diario Oficial El Peruano, Lima, 10 de noviembre de 2016.

Locke, E.A. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de:

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138

Locke, E. A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción del trabajo*, en Dunnette, en el Manual de Psicología industrial y organizacional, Chicago: Rand Mc Nelly. College Ed.

Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado en:

http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (2014). *Situación de las personas con discapacidad en el Mercado de Trabajo Peruano*. Lima, Perú.

Newstrom, J. W. (2007), *Comportamiento humano en el trabajo* (12a ed.). México: McGraw Hill, Interamericana

Núñez, S. y Pabón, G. (2009), *Programas de Inserción Laboral y niveles de satisfacción (casos de personas con discapacidad intelectual leve)* (Tesis Licenciatura) Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Organización Mundial de la Salud – OMS (2011) *Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf?ua=1

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora Cartolan EIRL.

Pelayo, J. y Rodríguez, F. J. (2010), *Proyecto de Inserción Laboral Materiales Educativos para la Comunidad de Madrid*, Madrid España: Ibergarceta Publicaciones, S.L.

Pérez, V. y Alcover M. (2011), Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, (102), Julio. Madrid.

Quiñones, R. y Senior, A. (2014), Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en el sector universitario: Una Visión Gerencial, *Económicas CUC* 35 (1) 11- 26, Caracas.

Ramírez S., L. E. (2015), *Administración Estratégica en el Sector Público*, Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.

Raya, E., Caparrós, N., Peña, G.B. (2012), *Atención social de personas con discapacidad. Hacia un enfoque de Derechos Humanos*, Buenos Aires, Argentina: Grupo Editorial LUMEN.

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005), *Administración* (8a. Ed.) México: Pearson Educación.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009), *Comportamiento Organizacional* (13a. Ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2002), *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos* (3a. Ed.) México: Internacional Thomson Editores.

Rodríguez, J. (2012), *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. (3a. Ed.) México: *Internacional Thomson Editores*.

Shneider, B. (1985), *Organizational Behavior*, *Annual Review Psychology*, 36, 573-116.

Recuperado en:

<http://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.36.020185.003041>

UNESCO (2017), *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Objetivos de aprendizaje* Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Educación 2030. Recuperado en:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002524/252423s.pdf>

UNICEF (2008), *Se trata de la Discapacidad. Una explicación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Estados Unidos. Recuperado en:

https://www.unicef.org/venezuela/spanish/Se_trata_de_la_capacidad_053008.pdf

USAID /PERU Pro Descentralización (2011), *Reforma del estado y modernización Aspectos Claves en la Gestión Pública Descentralizada*, Lima Perú: Neva Studio S.A.C..

Vega, J. A. y Salcedo, J. (2014) *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios de los establecimientos de salud de la Municipalidad de Ate*, (Tesis Maestría) Lima Perú: Universidad César Vallejo.

Verdugo, M. A. y Shalock, R. L. (2012), *Discapacidad e Inclusión Manual para la Docencia*. España: Amaru Ediciones.

Villoria, M. y Del Pino, E. (2009) *Dirección y Gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas*. Madrid. España: Editorial Tecnos Grupo ANAYA S.A.A.

Villamil O. N. y Sánchez, W. I. (2012), *Influencia del clima organizacional sobre a satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma* (Tesis Maestría). San Paulo, Honduras: UNITEC.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osorez Jacinto Joaquin, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. 2017”**; de la estudiante **María Hanna Oscco Gaspar**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 8 de junio de 2018





Dr. Vertiz Osorez Jacinto Joaquín
DNI. 16735482



Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. María Hanna Oscco Gaspar



Resumen de coincidencias

25 %

Sección: Maestría Saneamiento

ver fuentes: en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Empleo e Universida... 8 %
- 2 quodis us 2 %
- 3 Empleo e Universida... 1 %
- 4 Empleo e Universida... 1 %
- 5 repoliticoquei.edu.pe 1 %
- 6 www.planta.gob.pe 1 %
- 7 docoperes 1 %
- 8 Empleo e Universida... 1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

OSCCO GASPAR MARIA HANNA

D.N.I. : 06789603

Domicilio : Jr. Mrcal ORAZO 455 - BREÑA

Teléfono : Fijo : 01 4242308 Móvil : 999 442 722

E-mail : mariahanna_@.hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

OSCCO GASPAR MARIA HANNA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

DEL TRABAJADOR CON DISCAPACIDAD DEL MINISTERIO DE TRABAJO
Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 09/06/2018

Joachim
Vertiz
459-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALDEJO



Handwritten signature and date: 15/05/2018

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA: 2do
VISTO BUENO PARA
EMPASTAR

ESCUELA DE POSGRADO

MARIA HANNA OSCO GASPAN con DNI N° 06709603
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Sr. Micael Ordoñez N° 455 BREÑA
(Calle / Lote / MZ / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: GESTION PÚBLICA del programa: GESTION PÚBLICA
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 600
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:
2do VISTO BUENO EMPASTE DE RESIS.
(SE LEUANO OBSERVACIONES)

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 11 de Mayo de 2018

Handwritten signature
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a.
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfono: 929 44 2722
Email: maria.hanna_e@hotmail.com
11 MAYO 2018
RECIBIDO
Hora: 12:58 pm / Firma: *W*