



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Oficina General de
Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y
Comunicaciones, Lima, 2019**

**TÉSIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Andrés Rivasplata Castro (ORCID: 0000-0002-3553-2555)

ASESOR:

Mg. Henry Villacorta Valencia (ORCID: 0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

Ni las hojas de los árboles se mueven por si solas, sino es por la voluntad de nuestro señor; por consiguiente, mi agradecimiento infinito y eterno a nuestro padre celestial y por ende el tener a mi lado en esta orbe, unos querubines portentosos que son mi familia.

Andrés R.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, experiencia y conocimiento científico.

A nuestros docentes de la Escuela de Posgrado de Maestría de la Universidad César Vallejo, por la formación recibida.

A toda mi familia por su comprensión y apoyo incondicional durante la fase de la investigación.

Andrés R.

Página del Jurado

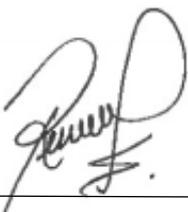
Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Rivasplata Castro Andrés, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019” presentada en 128 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 de Enero 2020



Br. Rivasplata Castro Andrés

DNI N° 43695640

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Indice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
2.1.1. Tipo de investigación.....	14
2.2. Operacionalización de variables	14
2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa	14
2.2.2. Variable: Satisfacción laboral.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.3.1. Población	18
2.3.2. Muestra	18
2.4. Las Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4.1. Las técnicas de investigación	19
2.4.2. Instrumentos	19
2.4.3. Validez.....	19
2.4.4. Confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Descripción de resultado	22
3.2. Verificación del supuesto de normalidad	27

3.3. Análisis de relación.....	28
3.4. Verificación de hipótesis.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	43
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	51
Anexo 1: Matriz de puntuaciones de la variable gestión administrativa	51
Anexo 2: Matriz de puntuaciones de la variable satisfacción laboral.....	53
Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validados de la variable gestión administrativa.....	55
Anexo 4: Ficha resumen de los expertos validados de la variable satisfacción laboral	67
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa.....	75
Anexo 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable satisfacción laboral	79
Anexo 7: Ficha técnica del instrumento gestión administrativa	81
Anexo 8: Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral	84
Anexo 9: Cuestionario Gestión Administrativa.....	87
Anexo 10: Cuestionario Satisfacción Laboral.	91
Anexo 11: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución.....	94
Anexo 12: Matriz de consistencia interna del informe	95
Anexo 13: Evidencias Fotográficas	98

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de administrativos del Área de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2019.....	18
Tabla 2: Opinión de los servidores civiles sobre las dimensiones de la variable gestión administrativa	22
Tabla 3: Medidas descriptivas de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.....	25
Tabla 4: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	26
Tabla 5: Medidas descriptivas de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	29
Tabla 6: Opinión de los servidores civiles sobre gestión administrativa y satisfacción laboral.....	30
Tabla 7: Prueba de normalidad – Shapiro – Wilk de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral con sus dimensiones.....	33
Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa ya las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	34
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa ya las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	35

Índice de figuras

Figura 1: Opinión de los servidores civiles sobre las dimensiones de la variable gestión administrativa	22
Figura 2: Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	26
Figura 3: Opinión de los servidores civiles sobre gestión administrativa y satisfacción laboral.....	30

Resumen

Este estudio de investigación se realizó con el objetivo general de “Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019”; para esta investigación se tuvo en cuenta, conceptos, ideas, principios, procesos, teorías modernos sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral, habiendo sido éstas nuestras variables de estudio. El tipo de indagación o investigación fue no experimental, transaccional y descriptiva, el diseño. La población y muestra estuvo integrada por 40 servidores públicos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. En la recolección de datos de las variables se usó dos cuestionarios, debidamente validados por tres expertos en gestión pública, el procesamiento de datos se realizó a través de la estadística descriptiva en la que analizó cada una de las dimensiones, elaboración de tablas con el programa Excel, figuras estadísticas, figuras de gráficos de barra y la estadística inferencial, para obtener datos descriptivos empleando el software el SPSS V 25. La contrastación se realizó a través del SPSS V 25. Se usó la prueba de Shapiro - Wilk con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no y la Distribución no paramétrica, utilizamos las distribución estadística; Rho de Spearman. La presentación de resultados ha sido en tablas y figuras estadísticas donde se evidencia según la correlación Rho de Spearman, que existencia de una relación muy buena y significativa entre las variables en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,962**, es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que Existe una relación muy buena y significativa entre la variable gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral.

Abstract

This research study was carried out with the general objective of “Determining the relationship of Administrative Management and Job Satisfaction in the General Directorate of Human Resources Management of the Ministry of Transportation and Communications, Lima, 2019”; For this research, concepts, ideas, principles, processes, modern theories on Administrative Management and Labor Satisfaction were taken into account, these having been our study variables. The type of inquiry or investigation was non-experimental, transactional and descriptive, the design. The population and sample consisted of 40 public servants of the General Directorate of Human Resources Management of the Ministry of Transportation and Communications, Lima, 2019. In the data collection of the variables, two questionnaires were used, duly validated by three management experts public, the data processing was carried out through the descriptive statistics in which it analyzed each of the dimensions, elaboration of tables with the Excel program, statistical figures, bar graph figures and inference statistics, to obtain descriptive data using the SPSS V 25 software. The verification was carried out through SPSS V 25. The Kolmogorov - Smirnov test was used with a significance level of 5%, to conclude whether it is normally distributed or not and the non-parametric distribution, we use the statistical distribution; Spearman's Rho. The presentation of results has been in tables and statistical figures where it is evidenced according to the Spearman Rho correlation, that there is a very good and significant relationship between the variables under study as long as the correlation coefficient is, 0.962^{**} , is significant at the 0.01 level (bilateral). Consequently, the research hypothesis is approved and the null hypothesis is rejected. Concluding that there is a very good and significant relationship between the variable administrative management and job satisfaction in the General Directorate of Human Resources Management of the Ministry of Transportation and Communications, Lima, 2019.

Keywords: Administrative management, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Desde épocas remotas las civilizaciones y sus respectivas autoridades se han preocupado por el manejo idóneo de los bienes necesarios que permitan satisfacer las necesidades de su población, es así que desde los tiempos de Noé, Abraham, Moisés, y en las grandes ciudades como Mesopotamia, Grecia y Roma, sus gobernantes han puesto en práctica, la administración mostrando grandes resultados en los temas políticos, a través del uso adecuado de los recursos existentes del lugar con el fin de satisfacer a un gran número de personas y alcanzar los objetivos trazados, desde la edificación de arcas, e invadir y gobernar ciudades, así como ganar batallas, por ello la historia nomina a Jetro, quien fue suegro de Moisés, convirtiéndose en el primer consultor administrativo de la historia de las civilizaciones, ya que enseñó a Moisés a delegar funciones.

Así llegamos a la edad media donde surgen países como Italia, y los sistemas feudales, la contabilidad, las transacciones comerciales, donde los reyes disponían de sus territorios, pero eran los señores feudales quienes administraban justicia desde sus castillos, controlaban, recaudaban los aranceles y elaboraban las monedas, surgiendo notables cambios cuando los reyes dan a los sacerdotes la administración de sus tierras.

Con la revolución Industrial en plena edad moderna en Prusia-Australia surgen administradores conocidos como Cameralistas, quienes desarrollaron conceptos, técnicas, y principios administrativos usados en la época tales como la capacitación y preparación de los trabajadores, la especialización en las funciones e instauración de controles administrativos. También surgieron filósofos como Adam Smith, que aportó reglas para la administración, como: División de posiciones públicas, los empleados deben conocer las necesidades de su país, especialización del trabajo, aumento de la producción. También Henry Metcalfe y Woodrow Wilson, aportaron al desarrollo y estudio de la Gestión Administrativa en las universidades, sus ideas fueron: Reforma del sistema de remuneración, separación entre política y gestión administrativa.

Las ideas aportadas por Taylor (1911) han sido importantes para la modernidad, proporcionó valiosos conceptos en post del desarrollo de la administración,

descubrió deficiencias que atribuían a aspectos netamente humanos, especificando que el obrero, no empleaba todo su esfuerzo, dedicación o energía para generar mayor productividad y cantidad de trabajo, que deliberadamente producía la menor cantidad que podía; por ello promovió el aumento de remuneración para el trabajador más productivo como incentivo.

Diversos autores han definido la gestión administrativa tal es el caso de Lifeder (2017), expresa que “Son acciones, dispositivos que facilitan la utilización de los insumos tangibles, financieros y humanos en una empresa, para lograr lo planeado. (p.76); Él también la define como: La forma de usar los insumos escasos para el logro de lo establecido. (p.77).

Chiavenato (2010), “Es procedimiento consiste en planificar, organizar y, controlar los canales de la organización con el objeto de procurar los retos planteados. También es definida como: “La manera como los empleados se esmeran por lograr los objetivos en favor de su institución, donde ejercen sus funciones eficazmente, respetando su orden”, siendo éstas las definiciones de la gestión administrativa. (p.38).

Anzola (2002), las entidades públicas y privadas hoy en día han implementado en su Gestión administrativa, procesos que vienen a ser etapas que incluyen un conjunto de actividades con lo que se busca lograr los fines y metas trazadas dependiendo de la entidad o empresa, estas etapas son:

La Planeación, es considerada la columna vertebral de este proceso, pues de éste, derivan las actividades a realizar, lo que requiere que los objetivos a lograr sean claros, analizar el contexto o realidad donde se realizará el trabajo, elaboración de un plan integrar, elección de métodos, políticas y procedimientos para la realización de la tarea, contar con sistemas que permitan prever dificultades futuras, análisis permanente de los planes puestos en marcha y control de los mismos. (p.144).

Para Lifeder (2017) la organización es la segunda etapa del proceso administrativo para el logro de los objetivos, deben estar articulados todos los elementos que forman parte de la actividad a ejecutar, como son los recursos financieros, humanos y logísticos, en la que cada trabajador o servidor público tiene claro lo que deben realizar, así mismo se realizó división de los

actividades, agrupándolas por afinidad, personal capacitado para el puesto asignado del trabajo a ejecutar, realizando las correcciones en el momento adecuado, según los resultados que se esperan. (p.77).

La dirección, es otra de las etapas del proceso administrativo, ésta se ejerce a través de la motivación, liderazgo y la comunicación, aquí se ejecutan proyectos, la estimulación, la interacción y la supervisión, permite lograr los objetivos de una empresa; donde el gerente tiene la capacidad de tomar decisiones, adiestrar, contribuir y dirigir las diferentes áreas de trabajo.

Úcade (2017), control, es la última etapa, en ésta se realiza la evaluación del desarrollo general de cómo se está desarrollando la organización, debe garantizar que lo que se ha ejecutado se logrará los objetivos. El análisis de lo realizado permite ver los altos y bajos y corregir en el camino, con la mira de lograr el éxito. Ésta es una tarea administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. (p.18).

Nuestra segunda variable de investigación es la “Satisfacción laboral”, cuya definición ha sido materia de estudio y preocupación sobre todo por los sociólogos y psicólogos, quienes preocupados por el trabajo en una sociedad y cómo influye ésta en la empresa u organización.

García (2018), para él la satisfacción laboral: “Es una expresión agradable y de aprecio del trabajo que ejecuta, un sentimiento de afecto a su labor o trabajo que realiza. (p.26)”. Así mismo partiendo de una definición de la psicología del trabajo a través Spector (1997), él enumera catorce factores o aspectos comunes que llevan a una persona a la satisfacción laboral los que son: la apreciación, comunicación, Compañerismo dentro del trabajo, utilidad, aspectos laborales, ejecución del trabajo, disposición, desarrollo personal, formas y políticas, sistematización, oportunidades de ascender, premiación, seguridad y evaluación, (p.27).

Sustraído de la investigación de Satisfacción laboral de Hulin y Judge (2003), quienes expresan que “El trabajo de una persona comprende respuestas psicológicas y que estas respuestas personales están influidas por elementos cognitivos (evaluativos), afectivos o emocionales y conductuales. (p.32).

Loitegui (1990), para él la satisfacción laboral es “La relación directa de los caracteres individuales del empleado y las características y particulares de la labor que ejecuta. (p.59)”.

Robbins (1996), igualmente expresa “Los elementos más relevantes que llevan hacia la satisfacción en su determinada labor, influyen las retribuciones y naturaleza del trabajo, colegas solidarios que apoyan, rotación o ascensos y en consecuencia su desempeño del empleado será productivo, (p.62)”.

Existen tres corrientes del pensamiento que establecen que la satisfacción laboral presenta tres dimensiones, la Primera la físico-económica, dada por Taylor en el año 1911, él refuerza la idea sobre la organización científica del trabajo, basada en aspectos fisiológicos como la fatiga en el trabajo, sus formas de reducirla y el beneficio económico, mientras que la segunda corriente llamada la Escuela psicológica o de relaciones humanas, cuyo origen data por el año 1933 en base al trabajo de Elton (1933), su investigación fue sobre la fatiga y la inasistencia a laborar, en relación a las actitudes de los trabajadores, las que se podían modificar a través de programas psico-sociales; así mismo, entraba en juego la relación o conexión entre el superior o gerente con los empleados.(p.187).

La tercera corriente llamada “La escuela del desarrollo”, cuyo origen se debe a la investigación de Herzberg en 1959, cuyo estudio está basada en la teoría de Maslow, quien sustenta que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que tienen relación con las necesidades psicológicas y físicas en las cuales se trabaja y las necesidades superiores de las que habla Maslow, en las que estas dos necesidades se satisfacen a través de recompensas, Él explica que necesidades higiénicas se asocian por condiciones del contexto o del ambiente en el que trabaja.(p.76).

Como investigador puedo definir satisfacción del usuario como un actuar del operario o servidor público en la que pone toda su energía para obtener el fin deseado, para su autodesarrollo y engrandecimiento y buen nombre de la entidad pública o privada, como definición de satisfacción laboral. Si hablamos de satisfacción laboral, no podemos dejar de mencionar a la insatisfacción laboral y lo que ello implica o trae como consecuencia en la organización, ya

que de esto dependerá el éxito y logros de los objetivos de la entidad gubernamental o estatal y su incidencia positiva o negativa para la misma.

A nivel Internacional indagando hemos encontrado trabajos que guardan relación con nuestro estudio así tenemos:

Robina (2001), él desarrolló el estudio de investigación en España, para optar el grado de doctor titulado “Condicionantes socio-laborales de los servidores estatales: Motivación y satisfacción laboral en Extremeña”. Concluyendo en: Que la norma determina demasiada regulación”, convirtiéndose como principal obstáculo para lograr un eficiente trabajo. Que las consecuencias de este fenómeno burocrático convierten a las leyes en el principal elemento de validación de las actividades que realizan los empleados, servidores y funcionarios públicos. Que las normas merman la eficacia y eficiencia en el servicio prestado. Que la falta de políticas en la dirección de los Recursos humanos perjudica el servicio prestado. Dando mayor respaldo a la opinión de los jefes. Que los retrasos y la falta de idoneidad en el recurso humano perjudican a la institución. (p.68).

Fuentes (2012) realizó la investigación en Guatemala titulado “Satisfacción laboral y cómo influye en la producción de Quetzaltenango”, llegando a concluir que no se había influencia entre satisfacción laboral y la producción, así como que el servidor público se sentía satisfecho trabajando para obtener su objetivo. (p.112).

La estabilidad laboral, el agrado por el trabajo, la interacción entre trabajadores, las condiciones laborales, la antigüedad, determinan que los servidores muestren satisfacción. Que el análisis de los jefes inmediatos hacia sus servidores públicos, fueron satisfactorios y productivos que además se sienten satisfechos, por lo agradable de trabajo, porque el material y la infraestructura es idónea para ejercer funciones eficientemente, y que las gratificaciones, compensación, las licencias, salarios, prestaciones, capacitaciones a todos los servidores públicos influyen significativamente.

Que los trabajadores muestran satisfacción laboral, pero deben mejorar la comunicación, la misma que debe ser eficiente y asertiva con las diversas áreas que forman la organización.

Pablos (2016), en España indagó sobre “Satisfacción Laboral y estrategia de mejora en los nosocomios públicos”, cuyo estudio lo realizó para “Establecer el rango de satisfacción en el trabajo de las enfermeras asistenciales, Badajoz y Cáceres y transmitir datos a sus órganos gestores, (p.13)”.

Como estudioso e indagador llegó a las conclusiones siguientes: Que la relación de los empleados de enfermería con sus superiores, la infraestructura y formación académica determinan la satisfacción del empleado. También que estos elementos guardan una conexión distinta respecto a la satisfacción, esto debido al sexo, vínculo laboral, edad, hospital, etc. Que las enfermeras de Cáceres demuestran mayor satisfacción laboral que las de Badajoz. Que los elementos: Diseño o construcción de los espacios e, infraestructuras, insumos y materia prima son las que producen mayor satisfacción laboral en las enfermeras de Badajoz. Que al culminar las investigaciones y dar a conocer a los superiores se empezó a realizar los cambios y reformas en las unidades de las enfermeras. Que los resultados se debieron a las formas de comunicarse entre la Oficina de la Unidad de personal y el personal de área de enfermería, porque fueron positivos y permanentes. Que existió un buen trabajo en equipo y que apostaron en las decisiones como profesionales. Que la habitual colaboración entre compañeros en la ejecución del trabajo cuyo fin principal fue el bienestar del paciente. Que el personal que muestra mayor cansancio en su centro de labores, son los trabajadores hombres y mayor de edad que laboran en el hospital Virgen de la Montaña. El personal de Enfermería da cuidados con esmero y en tiempo idóneo, ya que muchas veces con escasez de recursos materiales y de personal, generando inevitablemente estrés. (p.135).

Vásquez (2015), realizó el estudio denominado “Satisfacción laboral en Oficina Central Nacional de Abastecimiento del Servicio Nacional de Salud de Chile”, su objetivo general describir, la satisfacción laboral, considerando las variables sexo, edad y área que pertenecen, asimismo describir los tipos de interrelaciones entre funcionarios y directivos y satisfacción de los trabajadores frente a sus

honorarios. Evaluar el grado de afinidad mostrada frente a las horas extras. Llegó a las conclusiones siguientes: Los trabajadores de CENABAST mostraron una buena relación con sus jefes directos y la valoración por el cumplimiento de metas en plazos determinados; cuando comparten celebraciones y/o eventos sociales; la mayoría de trabajadores consideran que sus jefes son personas con quienes se puede hablar abiertamente, los recursos tecnológicos y de infraestructura constituyen los ítems mejor evaluados, mientras que lo relacionado a la seguridad en el edificio resultó ser el peor evaluado, también que los trabajadores muestran insatisfacción en cuanto al tema de sus remuneraciones. Se demostró una alta insatisfacción laboral de todos los encuestados respecto a la remuneración. Que existe satisfacción sobre la remuneración o las horas extras, pero existe confianza entre los empleados en los procesos de supervisión y calificación positiva de los trabajadores de Cenabast y las posibilidades de ascenso dentro en la entidad, también disconformidad con la forma de ascender al personal a mejores remuneraciones y cargos, considerándolos obsoleto, y por lo que desincentiva la competencia y promueve la permanencia por mero paso de los años. Que la carrera pública depende del sistema administrativo, y ascenso a la carrera pública muestran el mismo descontento o insatisfacción del trabajador. (p.93).

A nivel nacional se desarrolló trabajos de investigación tales como:

Ascaza (2017), desarrolló el estudio de investigación para verificar la relación entre ambiente organizacional y satisfacción laboral en la gestión de instituciones educativas de Huaral. Concluyendo su estudio: El ambiente organizacional se relaciona significativamente con la apreciación de la gestión educativa del personal de instituciones educativas estatales de Huaral. Que la relación es positiva en las cuatro dimensiones de la apreciación con todas del ambiente organizacional de la gestión educativa: apoyo a los directivos, responsabilidad, toma de decisiones, así mismo existe relación significativa sobre la apreciación general del ambiente organizacional con la satisfacción laboral.

Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017), desarrollaron el estudio sobre “La satisfacción laboral de Mujeres Ejecutivos”, aplicaron un cuestionario para

obtener los datos, y llegaron a las conclusiones siguientes: Que las mujeres ejecutivas muestran una media de 3.76, que viene a ser un rango de satisfacción laboral “regular”, demostrando hay una posición de indecisión o neutral, la población total de estudio de las ejecutivas, dando como resultado “satisfacción”, mostrando que la mujer ejecutiva goza de los trabajos que ejecuta, se muestra alegre con los resultados y se siente realizada como persona y como profesional. (p.102).

Que los elementos que menos influyen para que se sientan satisfechas laboralmente las ejecutivas son los beneficios sociales, remuneraciones y reglas administrativas, logrando una calificación “regular”, casi cerca a la calificación “insatisfechos”.

La apreciación de satisfacción laboral es estimada del mismo modo en cualquier fase de su vida, demostrando que la ejecutiva tiene iguales necesidades en toda su etapa laboral, conservando su condición de ser mamá o no , Que las ideas establecidas muestran concordancia con las teorías de Maslow y confirmada por Alderfer.

La investigación muestra como resultado que las ejecutivas pueden lograr satisfacción en distintos aspectos emocionales, como son en lo personal, social y profesional. Que la ejecutiva muestra mayor satisfacción al desempeñar su trabajo, porque esto le ayuda a su desarrollo profesional., lo que guarda relación con la ideas de Vroom (1964) quien afirma que lo que motiva a un trabajador, guarda correlación con la ejecución de un trabajo que contenga un grado de complejidad y esté en base a los objetivos y metas propuestas a alcanzar, coincidiendo con el supuesto: “Trabajo realizado con al grado de complejidad y tiempo, ofrece mayor satisfacción en lo profesional y personal”

Finalmente, los investigadores concluyen que no existe una determinada estrategia para mejorar la satisfacción laboral y que no se le ha dado importancia al trabajo de las mujeres que son no madres pero que en algún momento lo serán, por lo que se necesitará metodologías idóneas para lograr una satisfacción efectiva vinculada a la producción y capitalización la empresa. (p.103).

García (2018). ejecutó la investigación titulada Satisfacción laboral y calidad de servicio en un restaurante de la Universidad Pontificia Católica del Perú, estudio

descriptivo correlacional, tiene un diseño de investigación mixto que cuenta con dos fases que son lo cualitativo y cuantitativo, para determinar las características de la infraestructura y las interacciones que debe existir entre el personal de una organización privada que brinda satisfacción al usuario, a partir del servicio de calidad que ofrece (p.26).

De la misma manera se realizó una prueba piloto que validó la comprensión de la escala. Para la etapa cuantitativa, se pudo profundizar sobre las apreciaciones en cuanto a la calidad de servicio que reciben los comensales del mencionado establecimiento de comida y la atención que brinda el empleado, se relacionaron estos datos con la satisfacción laboral de éstos.

El aspecto cualitativo, se desarrolló a través de un análisis Emico, que ha facilitado la elaboración de la escala de satisfacción en lo laboral, permitiendo establecer las necesidades de la población materia de investigación.

Este trabajo pretendió detectar las condiciones que deben otorgar el lugar o espacio laboral, y las personas que prestan servicio en ellas, muestren gusto y satisfacción dentro de recinto. Debido a los resultados de las encuestas semi-estructuradas y con respuestas abiertas se ejecutó la etapa cualitativa y el respectivo estudio de los resultados, se consiguió la elaboración de la escala de Satisfacción laboral. Para la etapa cuantitativa aplicó una encuesta y utilizando escala de respuesta tipo Likert. Concluyó que la satisfacción laboral tiene factores que siendo o no satisfechas se relacionan con la calidad del servicio brindado, el análisis no contiene una relación de causalidad, pero se cabe comparación de las variables estudiadas. Los datos obtenidos han demostrado que hay relación, mínima entre ellas. Ya las investigaciones realizadas determinan que la satisfacción laboral posee una asociación con variables como son: Desempeño, rendimiento, productividad (p.27).

En nuestra realidad nacional las variables de investigación se han estudiado ampliamente ya que se ha podido encontrar trabajos previos sobre ello, en las entidades gubernamentales o públicas, hace dos décadas atrás el estado dentro de sus políticas de gobierno y políticas de estado han venido implantando en las múltiples actividades de cada sector o área de los organismos públicos los procesos de Gestión administrativa con el objeto de obtener resultados óptimos y

de la institución donde cada empleado o servidores público dependiendo de su estado emocional, valores, y teniendo en cuenta su Satisfacción laboral, se verá repercutido o no en su gestión o responsabilidad que le tocó realizar, y que fue materia de nuestra investigación.

Maza (2018), realizó una investigación denominada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la oficina de Administración. Se recolectó información a través de la técnica de la observación en contexto. Concluyendo en que: Entre la gestión administrativa existe relación positiva muy alta con la satisfacción laboral de servidores públicos de SENACE en las dimensiones planeación, organización y control administrativo (p.99).

En la realidad inmediata nuestra investigación se realizó en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019, en una muestra de 40 servidores públicos, siendo el modelo y diseño de estudio no descriptiva transaccional y descriptiva. Así mismo las variables fueron ampliamente estudiadas estableciendo sus dimensiones.

Dimensiones de la Gestión Administrativa.

Pablos (2016), para él liderazgo es “Capacidad de dirigir e influir positivamente en una persona para actuar de una u otra forma en el de trabajo, con dedicación y esmero para el cumplimiento de fines. También se define como “Capacidad de delegar, iniciativa, promover, gerencial, citar, estimular, y supervisar.

La planificación, considerada como columna vertebral de este proceso, de ésta derivan las actividades a realizar, que los logros de los objetivos sean claros, analizando los métodos, políticas y procedimientos para la realización de la tarea, está para prever dificultades futuras, y el análisis permanente de los planes puestos en marcha y control de los mismos. (p.99).

Lifeder (2017), la tercera dimensión denominada “El Personal”, a quien Pérez (2014), define como “El total de empleados o conjunto de trabajadores que laboran para un organismo público o privada, (p.76)”.

Pérez (2014), define a la dimensión denominada “Los resultados” como: “El corolario, el fruto o la consecuencia de una determinada gestión, proceso que se pone en práctica en una determinada situación o contexto, (p.41)”.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Vásquez (2015), define a las relaciones interpersonales como: “Aquella que incluye relación de amistad, de novios, relación de progenitores e hijos, entre colegas, y con todo aquel que es parte esencial de un grupo social”. (p.52).

Vásquez (2015), la relación interpersonal es definida como “La interacción recíproca de dos o más personas” y/o reguladas por ley. Las interacciones se pueden expresar de varias formas. En muchas ocasiones el ambiente laboral se vuelve satisfactorio y el clima es idóneo, esto facilita una mayor afinidad, logrando entre ellos vínculos amicales que traspasan las paredes del trabajo (p.53).

Llaneza (2006), El lazo entre los trabajadores de la entidad juega un rol muy preponderante, sin tener que afrontar un trato coercitivo, no se puede seleccionar a un colega o compañero de trabajo, ni a quienes ejercen una función jerárquica. (p.23).

Ward y Sloane (2000), lo económico, como dimensión de estudio sin duda se ha convertido en un elemento determinante cuya relación con la satisfacción laboral, en la que cualquier empleado en el mercado laboral toma decisiones en función a este elemento, que lo lleva a aceptar un empleo, renunciar o seguir en el mismo trabajo, convirtiéndose éste en un aspecto netamente pecuniario y salarial dándole una valoración a los empleos y por ende en una satisfacción laboral, relacionado a una remuneración que le satisface. (p.81).

Jiménez (2011), define al desarrollo personal como “Una superación, crecimiento y cambio personal o del desarrollo humano, en la que la persona se transforma, a través de cambios en sus ideas o formas de pensar, permitiéndole mostrar nuevas conductas y actitudes, que le permiten una mejor calidad de vida. Conseguir un mejor trabajo, ganar más dinero, elevar su nivel académico, su autoestima, conseguir pareja y mejorar sus relaciones familiares o de pareja, y otros beneficios. (p.64).

Albesa (2000), señala que los incentivos son lo que satisface nuestras necesidades y se clasifican en: a) Incentivos Reales, llamados así porque satisfacen las necesidades, y dirigen la conducta.

b) Incentivos Sustitutos, se llama así a lo que la persona desea lograr, luego que no ha podido obtener un incentivo real, pero que satisfaga la necesidad.

c) Incentivo Positivos llamados así a los premios, recompensas, el elogio, los ascensos. (p.78).

d) Incentivos Negativos, llamados así a los que influyen para que se haga o se deje hacer alguna función, cargo, etc.

d) Incentivo económico, porque sirven como medio de intercambio para conseguir objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos f) Incentivos y no económicos

e) Incentivos no económicos, son aquellos que están determinadas a satisfacer otras necesidades semejantes a las que las personas satisfacen a través del juego con el mismo esfuerzo. (p.78).

Fernández (2011), expresa “La motivación produce resultados en el trabajo y consigue objetivos muy sobresalientes, donde los empleados se involucran totalmente cuando se les ofrece reconocimientos e incentivos. (p.5)”.

Fernández (2011), define el incentivo como: “Una recompensa tangible para un grupo seleccionado de empleados que lo ganan si consiguen un resultado objetivo. Y define al Reconocimiento como: “Premio, intangible, discrecional con que se pretende agradecer a un trabajador o grupo de trabajadores debido a un determinado mérito, (p.5)”. Todas estas dimensiones dieron luz permitiendo para obtener conclusiones y proponer sugerencias de mejora.

Lo que nos llevó a la formulación de nuestro problema; ¿Cuál es la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019?; propósito fue “Establecer la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mientras específicamente fueron: Establecer la relación de las dimensiones de la gestión administrativa: Liderazgo, planificación, personal, resultados, con la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y

Comunicaciones; así mismo, establecer los niveles de Gestión Administrativa y de Satisfacción Laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. De igual manera nuestra hipótesis de investigación fue: “Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2019. Teniendo como hipótesis específicas: existe relación significativa entre Gestión Administrativa y las dimensiones: relaciones interpersonales, lo económico, desarrollo profesional, los reconocimientos e incentivos, de Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa: Liderazgo, Planificación, Personal y Resultados con la Satisfacción laboral en el área de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2019.

II. MÉTODO

Se usó en este estudio el método hipotético deductivo, también llamado contrastación de hipótesis

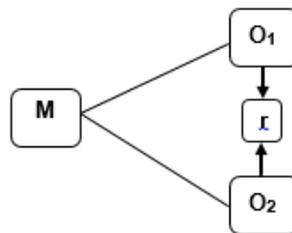
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo

Hernández Investigación cuantitativa aplicada, correlacional no experimental y transversal (Hernández (2010))

2.1.2. Diseño de la investigación

Diseño correlacional causal transversal; esquematizado:



Dónde:

M: Muestra participante

O1: Observación de la variable 1: Gestión administrativa

O2: Observación de la variable 2: Satisfacción laboral

r: Relación de causalidad de las variables

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

Conjunto de procesos; como lo son liderazgo, satisfacción, el personal, planificación, y los resultados.

2.2.2. Variable: Satisfacción laboral

Definida como: “Sensación positiva sobre la labor que desempeña, luego del análisis y revisión de sus características”. Y luego éstos muestran emociones favorables con ésta, mientras que la insatisfecha muestra actitudes negativas. (Robbins y Judge (2009)).

2.2.3. Operacionalización de Variables

Variabl	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión administrativa	Para ellos lo citan como conjunto de procesos; como lo son liderazgo, satisfacción, el personal, planificación, y los resultados. (Ramírez, Andrea y Calderón, 2017).	Es la medida de los indicadores de cada dimensión e indicador, mediante el Cuestionario.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Fomento de buenas relaciones. - Capacidad de influir - Promoción de innovación - Capacidad de empatía 	Escala tipo Likert
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - - Valores institucionales - Análisis periódico de la institución - Planes de acción Estrategias 	
			Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de capacidades del personal - Actividades de formación - Evaluación del trabajo - Motivación y compromiso - Canales de comunicación 	
			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de la eficacia y eficiencia - Análisis sistemático de información - Información periódica y oportuna - Cumplimiento de objetivos 	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Satisfacción laboral	Sentimiento positivo del trabajo que se realiza, generando emociones favorables sobre la labor realizada, lo contrario sucede cuando es negativa y que es observable en sus actitudes frente al trabajo que ejecutado. Robbins y Judge (2009),	Es el grado de percepción en general en cuanto a cada dimensión e indicador, mediante una Encuesta para conocer la Satisfacción Laboral.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda Mutua - Integración - Tolerancia Respeto 	Escala tipo Likert
			Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones - Responsabilidad - Equidad - Cumplimiento de metas 	
			Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo Intelectual - Autosuperación - Idiosincrasia Laboral - Logros 	
			Reconocimiento e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración Profesional - Incentivos - Reconocimiento - Políticas 	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Tabla 1

Distribución de la población de servidores civiles de la oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – 2019.

Sede	Sexo	
	Femenino	Masculino
Central		
Servidores		
Civiles	10	30
Total:	40	

Fuente: Oficina Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2.3.2. Muestra

Se tomó en cuenta la misma cantidad para la muestra en este caso 40 servidores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2.3.3. Muestreo:

Usamos muestreo no probabilístico a criterio del investigador. (Hernández, 2014,p.88).

Criterios de selección de muestra

a) Los criterios de inclusión

Servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

b) Criterios de exclusión

Servidores civiles que se encontraban de vacaciones o licencia.

c) Unidad de análisis

Servidor civil de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2.4. Las Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Las técnicas de investigación

Empleamos la Encuesta, (Garcés, 2000).

2.4.2. Instrumentos

Instrumento: Cuestionario, con ítems cerrados por el cual los contestar según su percepción. Hernández (2014).

Los ítems relacionados a Gestión administrativa, tiene cuatro dimensiones: planificación, liderazgo, personal y resultados cada dimensión con sus ítems correspondientes

Los ítems referidos a la satisfacción laboral comprenden cuatro dimensiones: relaciones interpersonales, económico, desarrollo profesional, y reconocimiento con sus ítems concernientes.

2.4.3. Validez

Validez de Contenido

Los ítems del instrumento, se validaron con el juicio de 5 expertos, de acuerdo a lo señalado por Hernández, (2014, p.95), la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos para quienes determinan que las dimensiones estén representando a las variables pertinentes y son profesionales que conocen de temas sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, lo cuales mencionamos a continuación:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Dr. Enrique Recalde Gracey

Ms. Marcos Antonio Talavera Cubas.

Ms. Lucy Esther Rosales Mendoza

Mg. Lucero Esmeralda Castillo Morales

Se obtuvo mediante la decisión de Aiken fue válido para las dos variables, También usamos la teoría de Lawshe, sobre la Razón con EXCELENTE VALIDEZ.

2.4.4. Confiabilidad

Para la fiabilidad de los instrumentos se usó software SPSS V. 25 usando una prueba piloto aplicada a 20 servidores civiles de la Oficina de Recursos Humanos, cuyo cálculo fue determinado por Alfa de Cronbach en Gestión administrativa confiabilidad fue $\alpha = 0,950$, EXCELENTE y en satisfacción laboral, $\alpha = 0,941$, EXCELENTE.

Dimensiones de Variable 1: Gestión administrativa

Liderazgo: $\alpha = 0,859$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Planificación: $\alpha = 0,878$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Personal: $\alpha = 0,866$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Resultados: $\alpha = 0,862$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Dimensiones de la Variable 2: Satisfacción laboral

Relaciones interpersonales: $\alpha = 0,853$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Económico: $\alpha = 0,859$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Desarrollo Profesional: $\alpha = 0,859$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Reconocimiento e incentivos: $\alpha = 0,866$ fiabilidad se cataloga BUENO.

2.5. Procedimiento

Modo de recolección de información

Elegido el diseño apropiado de investigación, así como la muestra que guarda relación con nuestro problema e hipótesis, luego vino la etapa de recolectar información referente a ideas, definiciones y variables de análisis.

- a) Las fuentes donde se obtuvieron el análisis documental, y de 40 servidores civiles.
- b) Las fuentes se localizaron en Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos.

a) La estadística descriptiva:

- Formulamos una data para cada dimensión en análisis.
- Elaboración de tablas para distribuir de porcentajes y su interpretación.
- Proyectar gráfico estadísticas

b) La Estadística inferencial:

- Para verificación de hipótesis, se utilizó el SPSS V 25.
- Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, a un nivel de significancia al 5%.
- Utilizamos la distribución estadística; Rho de Spearman. Se consideró el grado de relación según coeficiente de correlación.

2.7. Aspectos éticos

Confidencialidad en el tratamiento de la información.

- Libre participación.
- Investigación realizada bajo la anonimidad
- Se respetó los derechos de autor en todas las referencias

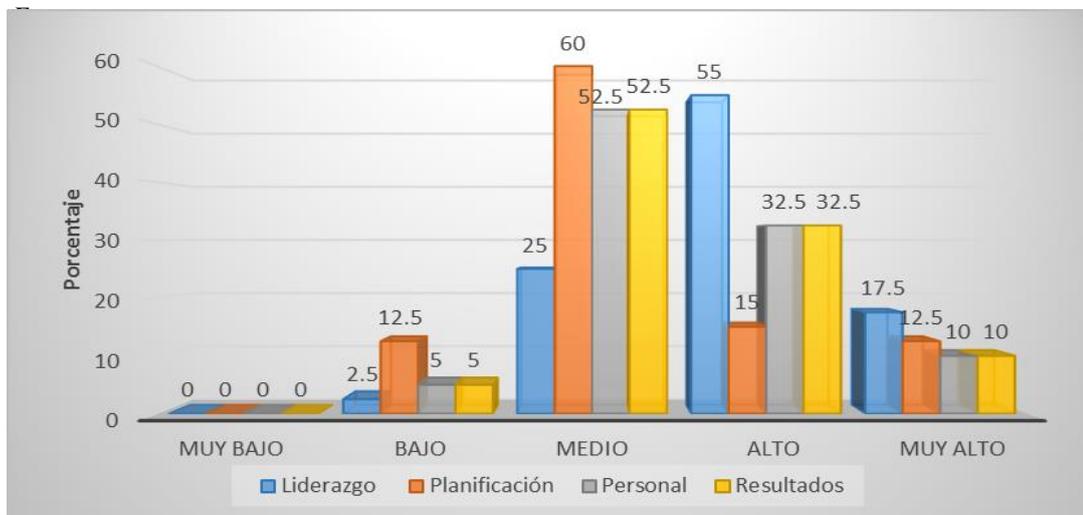
III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultado

Tabla 2. *Opinión de los servidores civiles sobre las dimensiones de la variable gestión administrativa*

Nivel	Gestión administrativa							
	Liderazgo		Planificación		Personal		Resultados	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo	1	2.5	5	12.5	2	5	2	5
Medio	10	25	24	60	21	52.5	21	52.5
Alto	22	55	6	15	13	32.5	13	32.5
Muy Alto	7	17.5	5	12.5	4	10	4	10
Total	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: Encuesta a los servidores civiles de la entidad pública.



de Figura 1. *Opinión de los servidores civiles sobre las dimensiones de la variable gestión administrativa*

En la tabla 2 mostramos el nivel de frecuencia porcentaje de nuestras dimensiones de la variable de independiente y con respecto a la figura 1 se exhibe un gráfico de barras de los niveles porcentuales obtenidos a los encuestados, donde se puede visualizar que nuestra dimensión liderazgo predomina el nivel alto con el 55% considerados por los servidores civiles. Así como también las dimensiones planificación con 60%, personal con 52.5 % y resultados con 52.5% de los servidores civiles las consideran en nivel medio predominante.

Tabla 3. Medidas descriptivas de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Medidas descriptivas		Nivel
	Media	Desviación típica	
Liderazgo	29	4.8	Alto
Planificación	19	4.8	Medio
Personal	20	4.1	Medio
Resultados	20	4.1	Medio
Gestión Administrativa	87	14.8	Medio

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles de la entidad pública.

La tabla 3, se presentan las medidas descriptivas de las dimensiones de gestión administrativa. Muestran que la dimensión **liderazgo** presenta una media de 29 y desviación típica de 4.8 y el nivel alto; la **planificación** presenta una media de 19, desviación típica de 4.8; **personal** muestra una media de 20 y desviación típica de 4.1 y **resultados** evidencia una media de 20 y desviación típica de 4.1. La variable gestión administrativa presenta una media de 87, una desviación típica de 14.8, así como también se muestran en esta tabla que la variable independiente y sus dimensiones (planificación, personal y resultados) figuran en el nivel medio.

Tabla 4. *Opinión de los servidores civiles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Nivel	Satisfacción Laboral							
	Relaciones interpersonales		Económico		Desarrollo profesional		Reconocimiento e incentivos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo	3	7.5	2	5	2	5	1	2.5
Medio	17	42.5	21	52.5	21	52.5	15	37.5
Alto	15	37.5	12	30	12	30	22	55
Muy Alto	5	12.5	5	12.5	5	12.5	2	5
Total	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: Encuesta a servidores civiles de la entidad pública estatal.

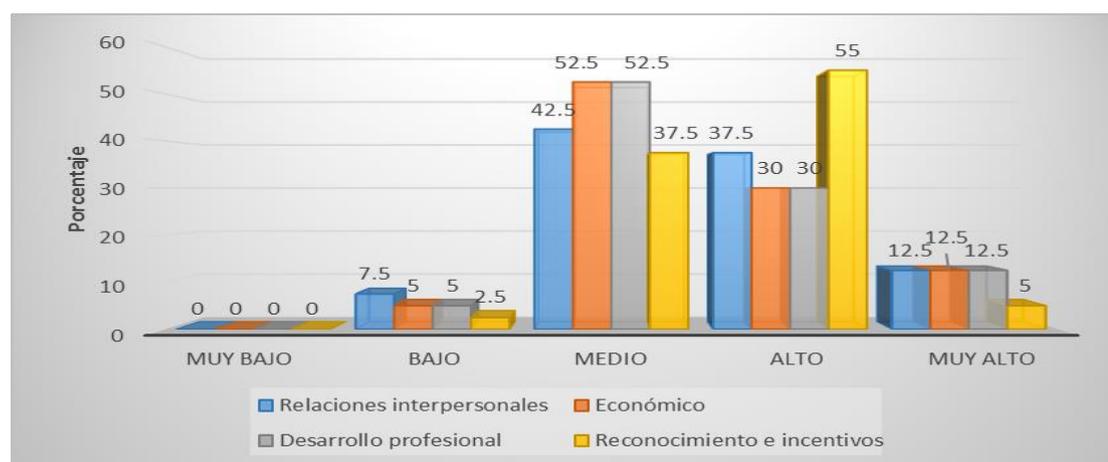


Figura 2: Opinión de los servidores civiles en relación a la variable satisfacción laboral

La tabla 4 y figura 2, con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, el 42.5% de servidores civiles considera que la dimensión presenta el nivel medio, un 37.5% muestra el nivel alto, el 12.5% valora que muestra el nivel muy alto, el 7.5% presenta un nivel bajo y el 0% nivel muy bajo. La dimensión económica, el 52.5% de servidores civiles considera que la dimensión muestra nivel medio, un 30% considera que muestra un nivel alto, el 12.5% muestra un nivel muy alto, 5% considera que presenta un nivel bajo y el 0% un nivel muy bajo. La dimensión desarrollo profesional, el 52.5% de servidores civiles considera que la dimensión muestra nivel medio, un 30% presenta el nivel alto, el 12.5% muestra un nivel muy alto, el 0% el nivel muy bajo. La dimensión resultados, el 55% de servidores civiles considera que la dimensión muestra el nivel alto, un 37.5% considera que presenta un grado medio, el 5% muestra nivel muy alto, el 2.5% valora que muestra nivel bajo y el 0% nivel muy bajo.

Tabla 5. *Medidas descriptivas de la variable gestión administrativa y sus dimensiones*

Dimensiones	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Satisfacción laboral			
Relaciones interpersonales	26	5.9	Medio
Económico	20	4.1	Medio
Desarrollo profesional	20	4.1	Medio
Reconocimiento e incentivos	15	2.2	Alto
Satisfacción laboral	80	14.9	Medio

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores civiles de la entidad pública.

La tabla 5, se muestra las medidas descriptivas de las dimensiones de gestión administrativa. Se observa que la dimensión **relaciones interpersonales** presenta una media de 26, una desviación típica de 5.9 y el nivel medio; lo **económico** presenta una media de 20 una desviación típica de 4.1 y el nivel medio; **desarrollo profesional** presenta una media de 20, una desviación típica de 4.1 y el nivel medio; **reconocimiento e incentivos** presenta una media de 15, una desviación típica de 2.2 y el nivel alto. La variable satisfacción laboral presenta una media de 80, una desviación típica de 14.9 y un nivel medio.

Tabla 6. *Opinión de los servidores civiles sobre gestión administrativa y satisfacción laboral*

Nivel	Variables			
	Gestión administrativa		Satisfacción laboral	
	fi	%	fi	%
Muy Bajo	0	0	0	0
Bajo	1	2.5	3	7.5
Medio	28	70	27	67.5
Alto	7	17.5	7	17.5
Muy Alto	4	10	3	7.5
Total	40	100	40	100

Fuente: Cuestionario aplicado a servidores civiles de la entidad pública.

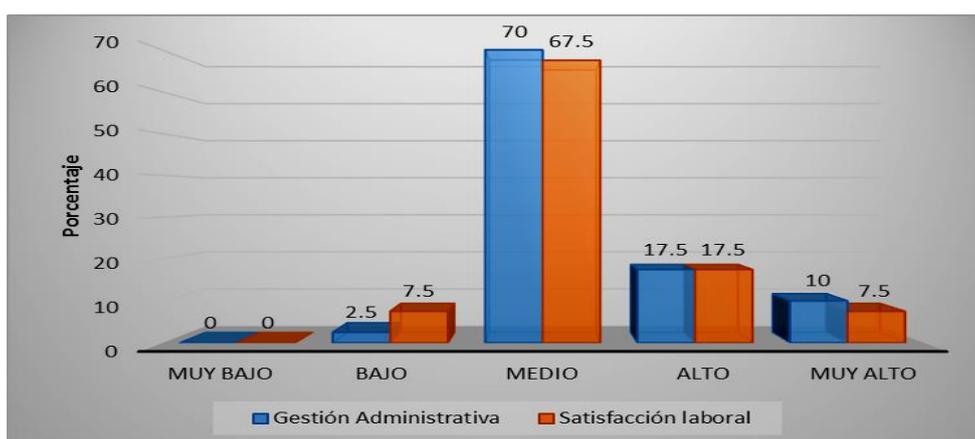


Figura 3: Opinión de los servidores civiles sobre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral

Tabla 6 y figura 3, con relación a variable gestión administrativa, el 70% de los servidores civiles considera que la dimensión muestra nivel medio, un 17.5% considera que presenta nivel alto, el 10% considera que presenta un nivel muy alto, el 2.5% considera que muestra nivel bajo y el 0% un nivel muy bajo. Sobre variables satisfacción laboral, 67.5% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta nivel medio, un 17.5% considera que muestra nivel alto, el 7.5% reflexiona que muestra nivel muy alto, el 7.5% reflexiona que muestra nivel bajo y el 0% un nivel muy bajo.

3.2. Verificación del supuesto de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad – Shapiro – Wilk de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral con sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,896	40	,002
Satisfacción Laboral	,905	40	,003
Liderazgo	,967	40	,296
Planificación	,918	40	,006
Personal	,929	40	,015
Resultados	,931	40	,018
Relaciones Interpersonales	,959	40	,157
Económico	,929	40	,015
Desarrollo Profesional	,929	40	,015
Reconocimiento e Incentivos	,967	40	,281

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

En la tabla 7, según los datos resultantes de la *Prueba de Shapiro Wilk* para una muestra **menores de 50 (n<50)** unidades de análisis, se observa que los niveles de significancia no son mayores al 5% (p valor<0.05) para la variable gestión administrativa 0.002 (p valor<0.05) y para la variable satisfacción laboral 0.003 (p valor<0.05) demostrándose que los datos siguen una distribución no normal. Con respecto a las dimensiones planificación 0.006 (p valor<0.05), personal 0.015 (p valor<0.05), resultados 0.018 (p valor<0.05), económico 0.015 (p valor<0.05), desarrollo profesional 0.015 (p valor<0.05), siguen una distribución no normal, mientras que liderazgo 0.296 (p valor>0.05), relaciones interpersonales 0.157 (p valor>0.05), y reconocimiento e incentivos 0.281 (p valor>0.05), siguen información cualitativos de una distribución no normal.

3.3. Análisis de las relaciones

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa ya las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

			Relaciones interpersonales	Económico	Desarrollo profesional	Reconocimiento e incentivos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,832**	,761**	,761**	,572**	,962**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	40	40	40	40	40

La tabla 8 presenta las correlaciones entre la variable gestión administrativa con las cuatro dimensiones de la variable satisfacción laboral. Se evidencia que entre satisfacción laboral con las dimensiones relaciones interpersonales con un $Rho=0.832^{**}$ aquí interpreta que existe una relación positiva muy buena y significativa, económico con un $Rho=0.761^{**}$ y concluye que existe una relación positiva buena y significativa, desarrollo profesional con un $Rho=0.761^{**}$ se interpreta que existe una relación positiva buena y significativa, reconocimiento e incentivos con un $Rho=0.572^{**}$ y con la variable con $Rho=0.962^{**}$ y con Sig. Bilateral equivalente a 0.00 (p valor <0.05) interpreta que existe una relación positiva muy buena y significativa.

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa ya las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

		Liderazgo	Planificación	Personal	Resultados	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	,580**	,803**	,866**	,791**	,962**
	Coefficiente de correlación					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40

En la tabla 9 presenta las correlaciones entre la variable satisfacción laboral con las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa. Se evidencia que entre satisfacción laboral con las dimensiones liderazgo con $Rho=0.580^{**}$ donde se interpreta que existe una relación positiva moderada y significativa, planificación con $Rho=0.803^{**}$ donde se explica que existe una relación positiva muy buena y significativa, personal con $Rho=0.866^{**}$ donde se interpreta que existe una relación positiva muy buena y significativa, reconocimiento e incentivos con un $Rho=0.791^{**}$ donde se interpreta que existe una relación positiva buena y significativa y con la variable con $Rho=0.962^{**}$ donde se interpreta que existe una relación positiva muy buena y significativa.

3.4. Verificación de hipótesis

Verificación de hipótesis general entre variables de estudio que fueron gestión administrativa y satisfacción laboral

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

HI: Existe relación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre datos de las variables de estudio gestión administrativa y las dimensiones de satisfacción laboral, para verificar la hipótesis general utilizando prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación significativa (Rho=0.962**) y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.00 (p valor<0.01) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe correlación muy significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral, a un nivel de significancia del 5%.

Verificación de hipótesis específicas de gestión administrativa y dimensiones de satisfacción laboral

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral

HI: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la información de las variables gestión administrativa y las dimensiones de satisfacción laboral, para verificar las hipótesis específicas se empleó Rho de Spearman.

La tabla 8, se observa que existe relación significativa ($Rho=0.832^{**}$) y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.01) de la gestión administrativa y la dimensión relaciones interpersonales. Por siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación muy significativa entre la variable gestión administrativa y las relaciones interpersonales, a nivel de significancia del 5%.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión económica de la satisfacción laboral

H2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión económica de la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la información de la variable presupuesto por resultados y las dimensiones de capacidad de gasto, para verificar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación nula ($Rho=0.761^{**}$) entre la variable gestión administrativa y la dimensión económica con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor <0.01) Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que hay relación muy significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión económica, a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo profesional de la satisfacción laboral

H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo profesional de la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre información de la variable presupuesto por resultados de las dimensiones capacidad de gasto, para verificar las hipótesis específicas se utilizó la Rho de Spearman.

Según la tabla 08, muestra que existe relación significativa ($Rho=0.61^{**}$) entre la variable gestión administrativa y la dimensión desarrollo profesional, con un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.01). Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación muy significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión desarrollo profesional, a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis específica 4:

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el reconocimiento e incentivos de la satisfacción laboral

H₄: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el reconocimiento e incentivos de la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de **normalidad** entre la información de las variables gestión administrativa y variable capacidad de gasto, para verificar la hipótesis general se usó prueba Rho de Spearman.

La tabla 8, muestra que existe relación significativa ($Rho=0.572^{**}$) entre la variable gestión administrativa y la dimensión reconocimiento e incentivos de la satisfacción laboral con un Sig, bilateral=0.000 (p valor <0.01). Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre variable gestión administrativa y la dimensión reconocimiento e incentivos.

Verificación de hipótesis específicas de las dimensiones de gestión administrativa y la variable satisfacción laboral

Hipótesis específica 5:

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

H₅: Existe relación significativa entre el liderazgo de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de **normalidad** entre la información de la variable gestión administrativa y

dimensiones de satisfacción laboral, para verificar las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se muestra que existe relación significativa ($Rho=0.580^{**}$) y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 ($p \text{ valor} < 0.01$) entre el liderazgo de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Por con siguiente se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación muy significativa entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral, a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis específica 6:

H₀: No existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

H₆: Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de **normalidad** entre la información de la dimensión planificación y la satisfacción laboral, para verificar la hipótesis general se empleó Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se observa que existe relación nula ($Rho=0.803^{**}$) entre la dimensión planificación de gestión administrativa y la variable satisfacción laboral con Sig. Bilateral=0.000 ($p \text{ valor} < 0.01$) Por con siguiente, rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión planificación y variable satisfacción laboral, a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis específica 7:

H₀: No existe relación significativa entre el personal de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

H₆: Existe relación significativa entre el personal de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la información de la dimensión personal y la satisfacción laboral, para verificar la hipótesis general.

Según la tabla 9, se observa que existe relación nula ($Rho=0.866^{**}$) entre la dimensión personal de la gestión administrativa y satisfacción laboral con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.01) Por con siguiente, rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación muy significativa entre la dimensión personal y la variable satisfacción laboral, a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis específica 8:

Ho: No existe relación significativa entre los resultados de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

H6: Existe relación significativa entre los resultados de la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Estadístico de Prueba: dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la información de la dimensión resultados y la satisfacción laboral, para verificar la hipótesis general se empleó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 9, se observa que existe relación nula ($Rho=0.791^{**}$) entre la dimensión resultados de gestión administrativa y satisfacción laboral con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.01) Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión resultados y la variable satisfacción laboral, a un nivel de significancia del 5%.

IV. DISCUSIÓN

Hicimos el contraste con antecedentes, teorías, problema de investigación, hipótesis, objetivos, diseño e interpretación de datos, sus dimensiones y niveles y sus respectivas relaciones.

En la tabla 1, la opinión de servidores civiles con respecto a los niveles y las relaciones de las dimensiones de gestión administrativa a la dimensión liderazgo, el 55% de los servidores civiles considera que ésta muestra un nivel alto, lo que muestra la mayoría de empleados públicos le dan importancia y una estrecha relación con eficiente buena gestión administrativa, ya que solo el 25% de ellos considera que presenta un nivel medio, así mismo el 17.5% consideraron un nivel muy alto, el 2.5% muestra nivel bajo y el 0 % nivel muy bajo. La dimensión planificación, 60% es considerada importante en la gestión administrativa, ya muestra un nivel alto, mientras que el 15% valoran que tienen nivel alto, mientras que un 12.5% reflexionan que presentan nivel muy alto, del mismo modo el 12.5% consideraron que muestran nivel bajo y el 0% que muestra nivel muy bajo. La dimensión personal, muestra que el 52.5% de servidores civiles consideraron en esta dimensión un nivel medio, mientras que un 32.5% considera que presenta nivel alto, el 10% considera que presentan nivel muy alto, del igual manera un 5% considera que presenta nivel bajo y el 0% nivel muy bajo. Para la dimensión resultados, un 52.5% de servidores civiles considera que la dimensión presenta nivel medio, así mismo un 32.5% consideraron que presentan nivel alto, el 10% considera que presenta nivel muy alto, el 5% consideraron que muestra nivel bajo y el 0% nivel muy bajo. Estos resultados guardan relación con los estudios del investigador Chiavenato (2010), para él gestión administrativa es “la Planificación, organización y control de los medios de la empresa con el objeto de obtener proyectos planteadas, haciendo uso de la sistemas o procesos administrativo tales como planificar, organizar evaluar y control de las proyectos a realizar con el objeto de procurar las metas trazadas.” Del mismo modo coinciden con los trabajos realizados por Anzola (2002), las entidades públicas y privadas hoy en día han implementado en su Gestión administrativa, dichos procesos que vienen a ser las etapas que incluyen un conjunto de actividades con lo que se busca lograr los fines y metas trazadas dependiendo de la entidad o empresa, estas etapas son: La Planeación, que es considerado la columna vertebral de este proceso, pues de éste,

derivan las actividades a realizar, lo que requiere que los objetivos a lograr sean claros, analizar el contexto o realidad donde se realizará el trabajo, elaboración de un plan integral, elección de métodos, políticas y procedimientos para la realización de la tarea, contar con sistemas que permitan prever dificultades futuras, análisis permanente de los planes puestos en marcha y control de los mismos.(p.144). Maza (2018), el investigador arribó a las conclusiones siguientes: Existe positiva relación muy alta y significativa de la satisfacción en el trabajo de servidores públicos del SENACE. La dimensión planeación de gestión administrativa tiene relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la oficina de administración SENACE. La dimensión organización de gestión administrativa muestra correlación positiva muy alta y significativa con la satisfacción laboral en servidores públicos de SENACE. Y como cuarta conclusión: La dimensión dirección administrativa de gestión administrativa tiene relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral en los servidores públicos del área de administración del SENACE y finalmente la dimensión control administrativo de gestión administrativa tiene relación positiva muy alta y significativa con la satisfacción laboral de los servidores públicos del área de administración del SENACE. (p.99)

En la tabla 4, muestran la opinión de servidores civiles en relación a dimensiones de variable satisfacción laboral, donde las relaciones interpersonales, muestran el 42.5% de los servidores civiles muestra que dimensión presenta un rango medio, un 37.5% valora que presenta nivel alto, mientras que el 12.5% presenta nivel muy alto, el 7.5% reflexiona que presenta nivel bajo y el 0% nivel muy bajo, lo que nos indica que la mayoría de los servidores civiles, valora que las relaciones entre las persona: jefes. Empleados es positiva, mejor es su satisfacción laboral. Sobre la dimensión económica, el 52.5% de los servidores civiles valora que la dimensión presenta nivel medio, mientras que un 30% considera que presenta un nivel alto, así mismo el 12.5% considera que muestra y nivel muy alto, 5% muestra un nivel bajo y el 0% nivel muy bajo, esta dimensión muestra que los servidores públicos consideran importante la remuneración el sueldo adecuado, pero que no es determinante para la satisfacción laboral. En cuanto a la dimensión desarrollo profesional, un 52.5% de los servidores civiles valora que la dimensión presenta

nivel medio, mientras que un 30% considera que presenta nivel alto, el 12.5% considera que presenta nivel muy alto, el 5% considera que presenta un nivel bajo y el 0% un nivel muy bajo, en relación a esta dimensión se puede advertir que un 30% considera de gran importancia que se promueva el desarrollo personal o las oportunidades de ascender a otros cargos. En la dimensión resultados, un 55% de los servidores civiles valora que la dimensión presenta un nivel alto, un 37.5% valora que presenta nivel medio, mientras que un 5% considera que presenta nivel muy alto, el 2.5% muestra nivel bajo y el 0% nivel muy bajo, esta dimensión los resultados en la gestión o cumplimiento de los objetivos y metas para los servidores civil es muy importante y destacado. Es así que estos resultados coinciden con las definiciones dadas por Vásquez (2015); define a las Relaciones Interpersonales como: “Aquella que incluye relación de amistad, de novios, relación entre progenitores e hijos, entre colegas, y otras personas que son importantes de la personas en sociedad. Los seres humanos no pueden vivir aislados, (p.52)”.

Vásquez (2015), llama a la relación interpersonal “Intercambio mutuo dos o más individuos” interacciones sociales reguladas por normas legales. Las relaciones interpersonales se dan de diversas maneras, en ocasiones el lugar de trabajo se convierte en un espacio, donde no se puede convivir a gusto entre trabajadores, sin embargo en otras veces el espacio de trabajo es muy afectivo, tanto que traspasa externamente el ambiente laboral. (p.58). Según Llaneza (2006) el medio laboral se presta para los vínculos entre las personas y juegan un rol relevante, cuando han sido sometidos a un ambiente de carácter coercitivo, no selecciona a los compañeros de trabajo, ni a los que ocupan los cargos superiores, (p.92). Ward y Sloane. (2000). la dimensión económica es elemento relevante, ya que ello tiene estrecha conexión con la satisfacción en el trabajo, no es secreto que cualquier empleado activo en el mercado laboral toma decisiones en función a este factor que lo lleva a aceptar un empleo, renunciar o seguir en el mismo trabajo, convirtiéndose esté en un aspecto netamente pecuniario y salarial dándole una valoración a los empleos y por ende en una satisfacción laboral, relacionado a una remuneración que le satisface. Jiménez (2011), define al Desarrollo Personal como “Una superación, crecimiento y cambio personal o del desarrollo humano, en la que la persona se transforma, a través de cambios en sus ideas o formas de pensar, permitiéndole mostrar nuevas conductas y actitudes, que le permiten una mejor

calidad de vida. Conseguir un mejor trabajo, ganar más dinero, elevar su nivel académico, su autoestima, conseguir pareja y mejorar sus relaciones familiares o de pareja, y otros beneficios, (p.64).

Albesa (2000), señala que los incentivos son lo que satisface nuestras necesidades y se clasifican en: a) Incentivos Reales, llamados así porque satisfacen las necesidades, y dirigen la conducta .b) Incentivos Sustitutos, se llama así a lo que la persona desea lograr, luego que no ha podido obtener un incentivo real, pero que satisfaga la necesidad. c) Incentivo Positivos llamados así a los premios, recompensas, el elogio, los ascensos, (p.78). Del mismo modo coinciden con los trabajos de investigación de Fuentes (2012), ejecutó su indagación denominada: “Satisfacción en el trabajo y la productividad, concluyendo en: Determinó que no existe influencia entre la satisfacción en el trabajo y la producción. Los servidores públicos se sienten satisfechos trabajando para alcanzar sus objetivos institucionales. Las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, el agrado por el trabajo, las relaciones humanas, la infraestructura repercuten en que estén satisfechos laboralmente los servidores. La valoración que hicieron los superiores inmediatos a los servidores públicos son beneficiosos, mostrando satisfacción, debido a lo agradable del trabajo porque les otorga el insumo y ambiente idónea para ejecutar sus labores eficientemente y beneficios como gratificaciones, permisos, salario, prestaciones, capacitaciones a todos los servidores públicos, (p.112). Así mismo el autor Pablos (2016, p.135), realizó su investigación denominada, Satisfacción Laboral y Estrategia de Cambio de los hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, quien concluyó: Que la relación de los empleados de enfermería con sus superiores, la infraestructura y formación académica determinan la satisfacción del empleado, Que cada elemento tiene una relación diferente de acuerdo a su edad, sexo, estabilidad laboral, hospital, etc. Que al culminar las investigaciones y dar a conocer a los superiores se empezó a realizar los cambios y reformas en las unidades de las enfermeras. Que los resultados se debieron a la comunicación eficaz de La Oficina de la Unidad y los trabajadores de enfermería y fueron positivos y permanentes, Que existió buen trabajo en equipo y que apostaron a las decisiones como profesionales. Que la habitual colaboración entre compañeros en la ejecución del trabajo cuyo fin principal es el bienestar del paciente. De igual manera coincide con la investigación de Vásquez (2015),

(p.102), en su estudio denominado, Satisfacción en el ambiente de trabajo del centro de abastecimiento del servicio nacional de salud de Chile. Llegando a las conclusiones siguientes: Los trabajadores de Cenabast mostraron una buena relación con sus jefes directos y la valoración por el cumplimiento de metas en plazos determinados; cuando comparten celebraciones y/o eventos sociales; a mayoría de trabajadores consideran que su jefes son personas con quienes se puede hablar abiertamente. Respecto al espacio, iluminación, climatización la mayoría considera que deben ser mejorados. Los recursos tecnológicos constituyen el ítems mejor evaluado, mientras que lo relacionado a la seguridad en el edificio resultó ser el peor evaluado, que la infraestructura del lugar de trabajo es un aspecto importante para los trabajadores y que requieren mayor inversión en ésta; que los trabajadores muestran insatisfacción en cuanto al tema de sus remuneraciones. Mostrando una alta insatisfacción laboral en respecto a la remuneración de un empleado es en base a su productividad; No existe un descontento en Cenabast con el sistema actual, aunque tampoco revelan su satisfacción. El nivel de simpatía con el plan de destinaciones y la determinación de las horas extras. Así mismo los trabajadores de CENABAST no están de acuerdo con el mecanismo de las horas extraordinarias; sobre todo tratándose del departamento de Compras; Los trabajadores de CENABAST mantienen vínculos de cordialidad y camaradería entre sus pares, existiendo compañerismo, y colaboración en las diferentes tareas a través de un trato amable entre ellos. Que existe satisfacción sobre la remuneración o las horas extras, pero existe confianza de los trabajadores en los procesos de evaluación y calificación positiva de los trabajadores de CENABAST y las posibilidades de ascenso dentro en la entidad.

La tabla 6 y figura 3, con respecto a variable gestión administrativa, el 70% de los servidores civiles considera que la dimensión presenta un nivel medio, que viene a ser un porcentaje mayor en relación a las otra variable como es la Satisfacción Laboral donde un 67.5% de los servidores civiles valora que la dimensión presenta un nivel medio, mientras que los otros niveles se reparten los porcentajes restantes. Estos resultados nos muestran que ambas variables otorgan una opinión favorable dentro de un nivel medio. Estos datos obtenidos concuerdan con los trabajos de investigación de los autores como: Ascaza (2017), desarrolló su estudio, “Correlación del ambiente organizacional y satisfacción laboral con la percepción

de la gestión educativa en el personal de instituciones educativas de Huaral, concluyendo: Que el ambiente organizacional muestra una correlación significativa con la apreciación de gestión educativa del personal en instituciones educativas del distrito de Huaral. Que el coeficiente encontrado fue 0.441, que establece que se altera en una misma dirección si baja, la otra baja y viceversa. La correlación es referente a las 9 dimensiones del ambiente organizacional y correlaciona con cada una de las 4 dimensiones de la apreciación de la gestión educativa, por la cual los coeficientes en todos han sido significativos.

En la tabla 8; observamos los coeficientes de la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral, correlación con nivel de significancia del 5%. Así mismo se pudo evidenciar que entre satisfacción laboral con las dimensiones relaciones interpersonales con $Rho=0.832^{**}$ y Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05) demostrando que existe una relación positiva muy buena y significativa, económico con $Rho=0.761^{**}$ y Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05) demostrando que existe una relación positiva buena y significativa, desarrollo profesional con $Rho=0.761^{**}$ y Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor >0.05) donde se colige que existe una relación positiva buena y significativa, reconocimiento e incentivos con $Rho=0.572^{**}$ y Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor >0.05) demuestra que existe una relación positiva moderada y significativa con $Rho=0.962^{**}$ y con Sig. Bilateral evidenciando una relación positiva muy buena y significativa. En consecuencia, se aprueba hipótesis de estudio. Con este resultado también comprobamos nuestro objetivo de investigación: “Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019, así mismo este resultado estadístico tiene relación con la teoría de Robbins (1996) igualmente “Muestra que los factores relevantes que llevan a la satisfacción en el lugar de trabajo, vienen a ser las retribuciones con equidad, condiciones laborales, colegas solidarios, apoyo, rotación o ascensos y en consecuencia su desempeño del empleado será productivo. (p.33)”. También se relaciona con el estudio realizado por Maza: (2018) quien llegó a las conclusiones siguientes: Existe positiva correlación muy alta y significativa con la satisfacción laboral en los servidores públicos de administración SENACE: En la tabla 9, evidenciamos la existencia de relación moderada y significativa entre

liderazgo y satisfacción laboral en la medida que el coeficiente de correlación es significativa. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica: “Existe la relación significativa entre el Liderazgo de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral de la Oficina General de Gestión de Recurso Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Igualmente se comprueba que guarda relación con lo postulado por Vásquez. (2015) quien llegó a conclusiones siguientes: Que los servidores públicos de Cenabast, mostraron buena relación con sus jefes directos en la preevaluación. Que existe una valoración por el esfuerzo desplegado para el cumplimiento de las metas en plazos. Que el compartir en celebraciones sociales de la institución, da confianza, Que la mayoría expresa que su superior inmediato es una persona con quien se pueda conversar eficazmente. Que los funcionarios expresan que su jefe se preocupa por su bienestar dentro de cada departamento; y que no impone su voluntad. (p.97).

En la Tabla 9, se evidencia una correlación buena y significativa entre la dimensión planificación y satisfacción laboral; en consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 2 y comprobamos el objetivo número 2, a la vez estos resultados guardan relación con las teorías de Adam Smith, el cual aportó reglas para la administración, como: División de trabajo de los servidores, los empleados deben conocer las necesidades de su país; del mismo modo guarda relación con la ideas de Chiavenato. (2010) él expresa que la gestión Administrativa es: “Planificación, dirección organización y control del empleo de los medios de la organización con el objeto de lograr los proyectos trazados”. (p.217). También con Anzola. (2002), Cuando afirma que entidades públicas y privadas hoy en día han implementado en su Gestión administrativa, procesos administrativos cuyas etapas incluyen un conjunto de actividades que buscan lograr los fines y metas trazadas dependiendo la entidad u organización siendo : La Planeación, la columna vertebral de este proceso, pues de éste, derivan las actividades a realizar, lo que requiere que los objetivos a lograr sean claros, analizar el contexto o realidad donde se realizará el trabajo. Así mismo Anzola, sustrae las ideas de Locke (1976), quien definió la satisfacción laboral como "Un estado emocional placentero o positivo emergente producto de la evaluación del trabajo o las experiencias laborales". (p.144).

En Tabla 9, evidenciamos una relación buena y significativa entre dimensión personal y satisfacción laboral. En consecuencia, se prueba la hipótesis específica

3, de igual manera con estos resultados se aprueba el objetivo específico número tres; estos resultados del mismo modo tienen relación estrecha con las definiciones de Pablos (2016), Sustraído de la investigación de Satisfacción laboral de Hulin y Judge (2003) quienes expresan que “El trabajo de una persona comprende respuestas psicológicas y que estas respuestas personales están influidas por elementos cognitivos (evaluativos), afectivos o emocionales y conductuales. (p.135). También tiene relación con la teoría de Robbins (1996), quien afirma que los elementos más relevantes que llevan a la satisfacción en su ambiente u organización donde laboral son las condiciones de trabajo recompensas, incentivos y/ estímulos y ascensos, desarrollo personal, solidarios que apoyan, rotación o ascensos y en consecuencia su desempeño del empleado será productivo”. (p.33). Del mismo modo guarda relación con los estudios realizado por Pablos. (2015) quien expresa “Que la relación del personal de enfermería con sus superiores, las condiciones de infraestructura y formación académica determinan la satisfacción del empleado: también que cada uno de estos factores tienen una relación diferente con la satisfacción, según los grupos de edad, sexo, condición laboral, hospital, etc, (p.135). De igual manera las teorías que guardan relación con este resultado es el trabajo de Ascaza (2017) quien llegó a las conclusiones siguientes las que tienen una amplia relación con nuestro estudio y fueron: Que existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Huaral.

V. CONCLUSIONES

1. Existe una relación muy buena y significativa entre gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
2. Igualmente una relación muy buena y significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión relaciones interpersonales de la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
3. Así mismo una relación buena y significativa entre gestión administrativa y la dimensión económica de la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
4. También una relación buena y significativa entre gestión administrativa y la dimensión desarrollo laboral de la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
5. Existe una relación moderada y significativa entre gestión administrativa y dimensión reconocimiento e incentivos de satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
6. Existe una relación moderada y significativa entre la dimensión liderazgo de gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
7. Existe una relación buena y significativa entre la dimensión planificación de gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina General

de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

8. Existe una relación buena y significativa entre la dimensión personal de gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.
9. Existe una relación buena y significativa entre la dimensión resultados de gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. A Promover principios que permitan al persona de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicación involucrarse en una adecuada planificación estratégica para evitar inconvenientes en la gestión.
2. Sostener una buena comunicación entre los servidores civiles de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicación con el fin de preservar el compromiso afectivo.
3. Realizar actividades integradoras entre todos los servidores civiles de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicación involucrando a todo el personal administrativo y asistencial.
4. Implementar periódicamente programas de capacitación dirigidos, a todos los servidores civiles de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicación.

REFERENCIAS

Abanto J. (2014). Metodología de la investigación: Recuperado de:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Anzola S. (2002). Administración de pequeñas empresas. México: Mc Graw Hill:

Recuperado de:

http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf

Albesa B. (2000). La motivación y el trabajo, Mendoza, Argentina: Recuperado de:

BIBLIOGRAFIAWEBCONSULTORANUEVAERALTDA<http://nuevaeraconsultores.blogspot.com/MONOGRAFIAS><http://www.monografias.com/WIKIPEDIA><http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>.

Ascaza K. (2017). Clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción en la gestión educativa en instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral. Lima: Recuperado de:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6054>

Chiavenato I. (2010). Introducción a la teoría general de la administración, México: Mc Graw Hill. Recuperado de:

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chi.pdf>.

Chiavenato I. (2011). Administración de recursos humanos. México: Editorial McGraw-Hill: Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Elton M. (1933). Teorías de las relaciones humana: Recuperado de:

<https://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm>

- Fernández, E. (2011). Reconocimientos e incentivos, Recuperado de:
[http://efdaza.blogia.com/2011/111701reconocimientoseincentivos
- php](http://efdaza.blogia.com/2011/111701reconocimientoseincentivos- php).
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Quezaltenango, Guatemala: Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, J. (2018). Satisfacción y su relación con la calidad del servicio en un Restaurante. Lima: Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12301>
- Hernández, F. (2010). Metodología de la Investigación. Edición 5°. 2010.
- Herrera, F. (2014). Contribución de la ley marco de licencia de funcionamiento, en la eficiencia del procedimiento de otorgamiento en Bellavista 2006–2017. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23770_
- Herzberg. (1959). La satisfacción laboral: Recuperado de:
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Isla, Ordinola, Rondan y Villalva. (2017). Satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas, Lima. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9654>
- Jiménez, J. (2011). Qué es desarrollo personal. México: Recuperado de:
<https://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.html>.

- Loitegui Jr. (1990). La satisfacción laboral. Recuperado de:
<https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Maza C. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración del SENACE. Lima: Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pablos M. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermedades en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres”, España. Recuperado de:
http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pérez A. (2014). Definición de personal: Recuperado de:
<https://definiciones.de/personal>
- Ramírez A. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial: Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Robina. (2001). Condiciones socio laborables de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional Extremeña, España, Recuperado de:
<http://www.ru.edu.uy/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins S.P. y Coulter M. (2001).Administración”. Prentice Hall Hispanoamericana. México. Pág.181.
- Ruiz, B. (2013). Satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas. Lima: Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9654/ISLA_ORDINOLA_SATISFACCION_EJECUTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucade (2017). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría: Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004

Lifeder (2017). Etapas del proceso administrativos. Barranquilla: Recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos12/proce/proce.shtml>

Loitegui (1990). La satisfacción laboral. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Vásquez, F. (2015). Estudio de satisfacción laboral en el estamento administrativo metropolitano de la central nacional de abastecimiento del servicio nacional de salud de Chile: Recuperado del sitio web Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Economía: <http://decon.edu.uy/network/BCU/nagle.pdf>.

Vásquez, L. (2015). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Morales, 2015. Tarapoto, Perú: Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/863>

Ward y Sloane (2000). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000300002

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de puntuaciones de la variable gestión administrativa

MUESTRA	LIDERAZGO		PLANIFICACIÓN		PERSONAL		RESULTADOS		TOTAL	N TOTAL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
E1	35	MUY ALTO	24	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	107	ALTO
E2	27	ALTO	19	MEDIO	20	ALTO	19	MEDIO	85	MEDIO
E3	39	MUY ALTO	30	MUY ALTO	28	MUY ALTO	30	MUY ALTO	127	MUY ALTO
E4	27	ALTO	19	MEDIO	20	ALTO	19	MEDIO	85	MEDIO
E5	25	MEDIO	18	MEDIO	19	MEDIO	18	MEDIO	80	MEDIO
E6	26	ALTO	19	MEDIO	20	ALTO	19	MEDIO	84	MEDIO
E7	25	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	18	MEDIO	81	MEDIO
E8	36	MUY ALTO	26	MUY ALTO	25	MUY ALTO	26	MUY ALTO	113	MUY ALTO
E9	29	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	95	ALTO
E10	25	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	18	MEDIO	81	MEDIO
E11	23	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	16	MEDIO	73	MEDIO
E12	23	MEDIO	17	MEDIO	20	ALTO	17	MEDIO	77	MEDIO
E13	22	MEDIO	15	MEDIO	20	ALTO	15	MEDIO	72	MEDIO
E14	18	BAJO	12	BAJO	16	MEDIO	12	BAJO	58	BAJO
E15	32	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	104	ALTO
E16	29	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	20	ALTO	87	MEDIO
E17	38	MUY ALTO	30	MUY ALTO	30	MUY ALTO	28	MUY ALTO	126	MUY ALTO
E18	27	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	20	ALTO	85	MEDIO
E19	28	ALTO	18	MEDIO	18	MEDIO	21	ALTO	85	MEDIO
E20	28	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	21	ALTO	87	MEDIO

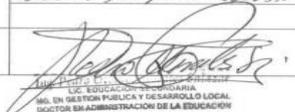
E21	26	ALTO	18	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	82	MEDIO
E22	35	MUY ALTO	26	MUY ALTO	26	MUY ALTO	24	ALTO	111	MUY ALTO
E23	30	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	20	ALTO	94	ALTO
E24	26	ALTO	18	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	82	MEDIO
E25	23	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	71	MEDIO
E26	25	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	20	ALTO	79	MEDIO
E27	24	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	19	MEDIO	73	MEDIO
E28	30	ALTO	12	BAJO	12	BAJO	17	MEDIO	71	MEDIO
E29	27	ALTO	18	MEDIO	19	MEDIO	19	MEDIO	83	MEDIO
E30	32	ALTO	17	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	81	MEDIO
E31	23	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	75	MEDIO
E32	31	ALTO	14	BAJO	16	MEDIO	16	MEDIO	77	MEDIO
E33	31	ALTO	12	BAJO	17	MEDIO	17	MEDIO	77	MEDIO
E34	28	ALTO	24	ALTO	15	MEDIO	15	MEDIO	82	MEDIO
E35	38	MUY ALTO	19	MEDIO	12	BAJO	12	BAJO	81	MEDIO
E36	31	ALTO	30	MUY ALTO	23	ALTO	23	ALTO	107	ALTO
E37	30	ALTO	19	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	85	MEDIO
E38	30	ALTO	12	BAJO	30	MUY ALTO	30	MUY ALTO	102	ALTO
E39	27	ALTO	24	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	89	ALTO
E40	35	MUY ALTO	15	MEDIO	19	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO

Anexo 2: Matriz de puntuaciones de la variable satisfacción laboral

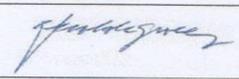
MUESTRA	RELACIONES INTERPERSONALES		ECONOMICO		DESARROLLO PROFESIONAL		RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS		TOTAL	NIVEL TOTAL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
E1	32	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	18	ALTO	98	ALTO
E2	27	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	13	MEDIO	80	MEDIO
E3	39	MUY ALTO	28	MUY ALTO	28	MUY ALTO	20	MUY ALTO	115	MUY ALTO
E4	27	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	12	MEDIO	79	MEDIO
E5	25	MEDIO	19	MEDIO	19	MEDIO	13	MEDIO	76	MEDIO
E6	26	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	13	MEDIO	79	MEDIO
E7	24	MEDIO	20	ALTO	20	ALTO	13	MEDIO	77	MEDIO
E8	36	MUY ALTO	25	MUY ALTO	25	MUY ALTO	17	ALTO	103	ALTO
E9	29	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	15	ALTO	88	ALTO
E10	24	MEDIO	20	ALTO	20	ALTO	13	MEDIO	77	MEDIO
E11	22	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	12	MEDIO	70	MEDIO
E12	21	MEDIO	20	ALTO	20	ALTO	13	MEDIO	74	MEDIO
E13	19	MEDIO	20	ALTO	20	ALTO	14	MEDIO	73	MEDIO
E14	16	BAJO	16	MEDIO	16	MEDIO	10	BAJO	58	BAJO
E15	32	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	16	ALTO	96	ALTO
E16	27	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	15	ALTO	80	MEDIO
E17	40	MUY ALTO	30	MUY ALTO	30	MUY ALTO	18	ALTO	118	MUY ALTO
E18	26	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	13	MEDIO	77	MEDIO
E19	25	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	16	ALTO	77	MEDIO
E20	26	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	15	ALTO	79	MEDIO
E21	24	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	14	MEDIO	74	MEDIO

E22	35	MUY ALTO	26	MUY ALTO	26	MUY ALTO	17	ALTO	104	MUY ALTO
E23	30	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	15	ALTO	89	ALTO
E24	24	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	14	MEDIO	74	MEDIO
E25	22	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	12	MEDIO	66	MEDIO
E26	22	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	14	MEDIO	70	MEDIO
E27	18	BAJO	15	MEDIO	15	MEDIO	15	ALTO	63	BAJO
E28	18	BAJO	12	BAJO	12	BAJO	16	ALTO	58	BAJO
E29	26	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	14	MEDIO	78	MEDIO
E30	21	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	20	MUY ALTO	73	MEDIO
E31	20	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	15	ALTO	71	MEDIO
E32	22	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	15	ALTO	69	MEDIO
E33	20	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	15	ALTO	69	MEDIO
E34	31	ALTO	15	MEDIO	15	MEDIO	15	ALTO	76	MEDIO
E35	29	ALTO	12	BAJO	12	BAJO	18	ALTO	71	MEDIO
E36	37	MUY ALTO	23	ALTO	23	ALTO	17	ALTO	100	ALTO
E37	28	ALTO	18	MEDIO	18	MEDIO	16	ALTO	80	MEDIO
E38	19	MEDIO	30	MUY ALTO	30	MUY ALTO	17	ALTO	96	ALTO
E39	30	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	15	ALTO	83	MEDIO
E40	24	MEDIO	19	MEDIO	19	MEDIO	17	ALTO	79	MEDIO

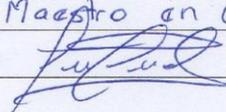
Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validados de la variable gestión administrativa

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión administrativa		
Aplicado a la muestra participante	Servidores Civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 Dpto 406 - Urb. Sta Inés Trujillo	Teléfono Domiciliario	044-622989
		Teléfono Celular	966814497
Título Profesional/ Especialidad	Ingeniero Mecánico		
	Licenciado en Educación de Secundaria		
	Abogado		
Grado Académico	Maestría en Gestión Pública y Desarrollo Social Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo - 15 octubre del 2019

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
 OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
 OFICINA DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
 SECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
Nombre del instrumento	Cuestionario gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión administrativa		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Andrés Enrique Peralta Gracay	DNI N°	179336656
Dirección Domiciliaria	Calle Yajuar Huaca N° 111 Urb. Santa María	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Administración	Teléfono Celular	949943733
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de Octubre 2019

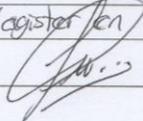
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión administrativa		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Marco Antonio Talavera Cubas	DNI N°	19242455
Dirección Domiciliaria	Urb. California 3J. Ganoza N° 116	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	935199762
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de octubre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión administrativa		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Lcy Esther Posales Mandoza	DNI N°	17812562
Dirección Domiciliaria	Urb. Los Jazmines Mz. E lote 21	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Enfermería	Teléfono Celular	938253013
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 de octubre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión administrativa		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Lucero esmeralda Castillo Morales	DNI N°	18166031
Dirección Domiciliaria	Residencial Sol de Chan Chan Mz. B lote 11	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Licenciada en Administración	Teléfono Celular	96367659
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trajillo, 20 de Noviembre 2019

Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento gestión administrativa

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe
		01	02	03	04	05						
¿La Gestión sigue principios de transparencia y objetividad en las decisiones tomadas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión sigue principios de transparencia y objetividad en las decisiones tomadas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión fomenta las buenas relaciones interpersonales con los servidores civiles?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión tiene la capacidad de influir	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

positivamente en la conducta de los servidores civiles?	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión posee capacidades personales de empatía con los servidores civiles para lograr el éxito en la gestión del área?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión tiene atributos y habilidades que crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	0	4	0.80	0.049	Válido	0.60	Válida
¿La Gestión estimula a los servidores civiles a establecer metas a mediano y largo plazo, así como a tener claro su proyecto de vida y profesional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión desarrolla una visión y misión institucionales que contribuyan a los objetivos de la misma?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión ha definido valores que los servidores civiles deben asumir para alcanzar los objetivos previstos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión definió adecuadamente los manuales de funciones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión en el proceso de organización, hace un análisis periódico en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, etc.?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión elabora planes de acción que despliegan estrategias al resto de la institución, con la participación activa del personal?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión elabora estrategias sobre la base de normas básicas del Sistema Nacional de Planificación y el Sistema Nacional de Inversión Pública?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión identifica de manera sistemática aquellas capacidades del personal que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Institución?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión diseña,	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

desarrolla y fomenta, las actividades de formación para el servidor civil?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
La Gestión evalúa regularmente el trabajo y predisposición del servidor civil?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión reconoce a tiempo las contribuciones de los servidores civiles, con el fin de aumentar el grado	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

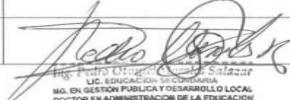
de motivación y el compromiso?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión garantiza el diálogo dentro de la Institución con otras Unidades?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión Mide la eficacia y la eficiencia en la prestación de sus servicios y en la gestión?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión analiza sistemáticamente información de sus usuarios con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

sobre la calidad del servicio prestado?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión utiliza un sistema que recolecta información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión informa periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

¿La Gestión cuenta con servidores civiles adecuados en cantidad y experiencia para la evaluación en el cumplimiento de sus objetivos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Gestión revisa el cumplimiento de objetivos y se introducen acciones correctivas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

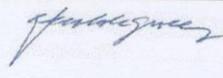
Anexo 4: Ficha resumen de los expertos validados de la variable satisfacción laboral

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

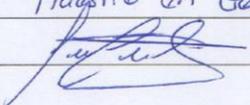
Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción laboral		
Aplicado a la muestra participante	Servidores Civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Las Gramonallas 350</i>	Teléfono Domiciliario	<i>044-622989</i>
	<i>Dpto 401-Urb. Sta Inés-T.</i>	Teléfono Celular	<i>966874497</i>
Título Profesional/ Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico</i>		
	<i>Licenciado en Educación Secundaria</i>		
	<i>Abogado</i>		
Grado Académico	<i>Maestro en Gestión Pública y Desarrollo Social</i>		
	<i>Doctor en Administración de Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo -</i>
			<i>15 octubre del 2019</i>

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar
LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
MG. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción laboral		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	<i>Andrés Enríquez Recalde Gracey</i>	DNI N°	<i>179336656</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Yahuar Huaca N° 111 Urb. Santa María</i>	Teléfono Domiciliario	<i>949943733</i>
		Teléfono Celular	<i>949943733</i>
Título Profesional/ Especialidad	<i>Administración</i>		
Grado Académico	<i>Doctor</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 20 de octubre 2019</i>

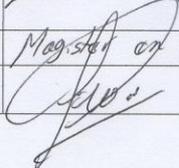
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción laboral		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Marcos Antonio Talavera Cubas	DNI N°	19242455
Dirección Domiciliaria	Urb. California JS Ganzoza N° 116	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	9351 99762
Grado Académico	Magistro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trojeillo, 20 de octubre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción laboral		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	Lucy Esther Rosales Mandoza	DNI N°	17812562
Dirección Domiciliaria	Urb. Las Joannas MZE lote 21	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	Enfermería	Teléfono Celular	938253013
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trojeillo, 20 de Octubre 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción laboral		
Aplicado a la muestra participante	40 servidores civiles de la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
Nombre y Apellidos del Experto	<i>Lucero Esmeralda Castillo Morales</i>	DNI N°	<i>18166031</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Solo de Chancham Mb B lote 11</i>	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional/ Especialidad	<i>Licenciado en Administración</i>	Teléfono Celular	<i>96367659</i>
Grado Académico	<i>Magister en Gestión Pública</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 20 de Noviembre 2019</i>

Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento satisfacción laboral

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		01	02	03	04	05						
¿La Institución diseña ambientes o áreas de trabajo favorable a la realización de un trabajo efectivo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Institución promueve el trabajo en equipo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución presenta políticas para insertar las ideas innovadoras de los trabajadores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución promueve un clima laboral armonioso y adecuado?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Institución promueve actividades de integración para fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿En la Institución muestran empatía ante una situación de emergencia, situación crítica o enfermedad?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿En la Institución son tolerantes ante errores subsanables?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	0	4	0.80	0.049	Válido	0.60	Válida

¿En la Institución existe una relación de respeto y cordialidad entre el personal a cargo y sus colaboradores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿En La Institución las remuneraciones son acordes al mercado laboral?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿En la Institución cumplen con los pagos de horas extras?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

¿En la institución otorgan bonos por los años de servicios prestados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución cumple con el cronograma de pagos establecido?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución establece equilibrio entre las remuneraciones de hombres y mujeres?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución cumple con la metas del presupuesto asignado anualmente?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución crea políticas directivas para compartir experiencia y conocimientos profesionales del área donde trabajas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Institución permite desarrollarte satisfactoriamente como profesional?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución rota de puesto a los colaboradores permitiéndoles conocer los diferentes procesos de la misma?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Institución apoya la capacitación y la actualización profesional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución crea políticas para dar oportunidad a profesionales recién egresados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Institución crea políticas para realizar una adecuada carrera pública?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La institución valora y reconoce el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

¿La institución promueve incentivos a través de memorándums de felicitación?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿En la Institución crean directivas de reconocimiento a los colaboradores que están por jubilarse?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
¿La Institución promueve políticas para acceder a mecanismos de incentivos como becas, especializaciones, títulos o grados subvencionados por la entidad a favor de los servidores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa

ITEM	DIMENSIONES	ALFA DE CROMBACH
	LIDERAZGO	
1	¿El Jefe inmediato superior sigue principios de transparencia y objetividad en las decisiones tomadas?	,878
2	¿El Jefe inmediato superior es asertivo cuando los trabajadores comenten algún error?	,878
3	¿El Jefe inmediato superior fomenta las buenas relaciones interpersonales con sus colaboradores?	,877
4	¿El Jefe inmediato superior tiene la capacidad de influir positivamente en la conducta de sus colaboradores?	,877
5	¿El Jefe inmediato superior posee capacidades personales de empatía con los colaboradores para lograr el éxito en la gestión del área?	,878
6	¿El Jefe inmediato superior se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución?	,878
7	¿El Jefe inmediato superior tiene atributos y habilidades que llevan al personal a cargo a crear condiciones favorables para el desarrollo del trabajo?	,878
8	¿El Jefe inmediato superior estimula a sus colaboradores a establecer metas a mediano y largo plazo, así como a tener claro su proyecto de vida y profesional?	,881
Alfa de Crombach: $\alpha = 0,859$ La fiabilidad se considera como BUENA		
PLANIFICACIÓN		
9	¿La Institución desarrolla una visión y misión institucionales que contribuyan a los objetivos de la misma?	,878
10	¿La Institución ha definido valores que los servidores deben asumir para alcanzar los objetivos previstos?	,877
11	¿La Institución definió adecuadamente su visión y misión?	,877
12	¿La Institución en el proceso de organización, hace un análisis periódico en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, etc.?	,878
13	¿La Institución elabora planes de acción que despliegan estrategias al resto de la institución, con la participación activa del personal?	,878
14	¿La Institución elabora estrategias sobre la base de normas básicas del Sistema Nacional de Planificación y el Sistema Nacional de Inversión Pública?	,878
Alfa de Crombach: $\alpha = 0,861$ La fiabilidad se considera como BUENA		

PERSONAL		
15	¿Se Identifican de manera sistemática aquellas capacidades del personal que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Institución?	,878
16	¿Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal?	,878
17	¿Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo?	,878
18	¿Se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de la Institución?	,878
19	¿Se reconocen a tiempo las contribuciones del personal, con el fin de aumentar el grado de motivación y el compromiso?	,881
20	¿Existen en la Institución canales de comunicación que garanticen el diálogo dentro de la Institución con otras Unidades?	,881
Alfa de Crombach: $\alpha = 0,866$ La fiabilidad se considera como BUENA		
RESULTADOS		
21	¿Mide la Institución la eficacia y la eficiencia en la prestación de sus servicios y en la gestión?	,878
22	¿La Institución analiza sistemáticamente información de sus usuarios con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado?	,877
23	¿Utiliza la Institución algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión?	,877
24	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias?	,878
25	¿La entidad cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para la evaluación en el cumplimiento de sus objetivos?	,879
26	¿La Institución revisa el cumplimiento de objetivos y se introducen acciones correctivas?	,879
Alfa de Crombach: $\alpha = 0,862$ La fiabilidad se considera como BUENA		

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Crombach: $\alpha = 0,950$ siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

Anexo 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable satisfacción laboral

ITEM	DIMENSIONES	ALFA DE CROMBACH
RELACIONES INTERPERSONALES		
1	¿La Institución diseña ambientes o áreas de trabajo favorable a la realización de un trabajo efectivo?	,875
2	¿La Institución promueve el trabajo en equipo?	,874
3	¿La institución presenta políticas para insertar las ideas innovadoras de los trabajadores?	,874
4	¿La institución promueve un clima laboral armonioso y adecuado?	,874
5	¿La Institución promueve actividades de integración para fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores?	,873
6	¿En la Institución muestran empatía ante una situación de emergencia, situación crítica o enfermedad?	,874
7	¿En la Institución son tolerantes ante errores subsanables?	,874
8	¿En la Institución existe una relación de respeto y cordialidad entre el personal a cargo y sus colaboradores?	,873
<p style="text-align: center;">Alfa de Crombach: $\alpha = 0,853$ La fiabilidad se considera como BUENA</p>		
ECONÓMICO		
9	¿La Institución las remuneraciones son acordes al mercado laboral?	,874
10	¿En la Institución cumplen con los pagos de horas extras?	,874
11	¿En la institución otorgan bonos por los años de servicios prestados?	,874
12	¿La institución cumple con el cronograma de pagos establecido?	,874
13	¿La institución establece equilibrio entre las remuneraciones de hombres y mujeres?	,878
14	¿La institución cumplen con la metas del presupuesto asignado anualmente?	,878
<p style="text-align: center;">Alfa de Crombach: $\alpha = 0,859$ La fiabilidad se considera como BUENA</p>		
DESARROLLO PROFESIONAL		
15	¿La institución crea políticas directivas para compartir experiencia y conocimientos profesionales del área donde trabajas?	,874
16	¿La Institución te permite desarrollarte satisfactoriamente como profesional?	,874
17	¿La institución rota de puesto a los colaboradores	,874

	permitiéndoles conocer los diferentes procesos de la misma?	
18	¿La Institución apoya la capacitación y la actualización profesional?	,874
19	¿La institución crea políticas para dar oportunidad a profesionales recién egresados?	,878
20	¿La Institución crea políticas para realizar una adecuada carrera pública?	,878
Alfa de Crombach: $\alpha = 0,859$ La fiabilidad se considera como BUENA		
RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS		
21	¿La institución valora y reconoce el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores?	,874
22	¿La institución promueve incentivos a través de memorándums de felicitación?	,874
23	¿En la Institución crean directivas de reconocimiento a los colaboradores que están por jubilarse?	,875
24	¿La Institución promueve políticas para acceder a mecanismos de incentivos como becas, especializaciones, títulos o grados subvencionados por la entidad a favor de los servidores?	,879
Alfa de Crombach: $\alpha = 0,866$ La fiabilidad se considera como BUENA		

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Crombach: $\alpha = 0,941$ siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

Anexo 7: Ficha técnica del instrumento gestión administrativa

1. Nombre:

Cuestionario de gestión administrativa

2. Autor:

Andrés Rivasplata Castro

3. Objetivo:

Medir los niveles de la gestión administrativa

4. Normas:

Los servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 40, distribuidos en 40 servidores civiles Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

6. Unidad de análisis:

Servidor civil de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 26 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 1: gestión administrativa consta de 26 ítems en cuatro dimensiones: liderazgo con cinco indicadores y ocho ítems; planificación con cuatro indicadores y seis ítems; personal con cinco indicadores y seis ítems; y resultados con cuatro indicadores y seis ítems.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable 1: Gestión administrativa

Intervalo	Nivel
26 – 46	Muy bajo
47 – 67	Bajo
68 – 88	Medio
89 – 109	Alto
110 – 130	Muy alto

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Liderazgo	5 – 11	Muy bajo
	12 – 18	Bajo
	19 – 25	Medio
	26 – 32	Alto
	33 – 40	Muy alto

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Planificación - Personal - Resultados	5 – 9	Muy bajo
	10 – 14	Bajo
	15 – 19	Medio
	20 – 24	Alto
	25 – 30	Muy alto

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

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

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Dr. Enrique Recalde Gracey

Ms. Marcos Antonio Talavera Cubas.

Ms. Lucy Esther Rosales Mendoza

Mg. Lucero Esmeralda Castillo Morales

Con los datos de calificación se calculó el Coeficiente de V de Aiken y la Razón de Contenido de Lawshe. La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Crombach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 8: Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral

1. Nombre:

Cuestionario de satisfacción laboral

2. Autor:

Andrés Rivasplata Castro

3. Objetivo:

Medir los niveles de la satisfacción laboral

4. Normas:

Los servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 40, distribuidos en 40 servidores civiles Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

6. Unidad de análisis:

Servidor civil de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 24 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 2: satisfacción laboral consta de 24 ítems en cuatro dimensiones: relaciones interpersonales con tres indicadores y ocho ítems; económico, con tres indicadores y seis ítems; desarrollo profesional, con cuatro indicadores y seis ítems; reconocimiento e incentivos, con cuatro indicadores y cuatro ítems.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable 2: Satisfacción laboral

Intervalo	Nivel
24 – 43	Muy bajo
44 – 63	Bajo
64 – 83	Medio
84 – 103	Alto
104 – 123	Muy alto

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Relaciones interpersonales	5 – 11	Muy bajo
	12 – 18	Bajo
	19 – 25	Medio
	26 – 32	Alto
	33 – 40	Muy alto

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Económico - Desarrollo Profesional	5 – 9	Muy bajo
	10 – 14	Bajo
	15 – 19	Medio
	20 – 24	Alto
	25 – 30	Muy alto

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Reconocimiento e incentivos	3 – 6	Muy bajo
	7 – 10	Bajo
	11 – 14	Medio
	15 – 18	Alto
	19 – 21	Muy alto

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

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

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Dr. Enrique Recalde Gracey

Ms. Marcos Antonio Talavera Cubas.

Ms. Lucy Esther Rosales Mendoza

Mg. Lucero Esmeralda Castillo Morales

Con los datos de calificación se calculó el Coeficiente de V de Aiken y la Razón de Contenido de Lawshe. La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Crombach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 9: Cuestionario Gestión Administrativa

Instrucciones: Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del servidor civil con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente a su área de labor gestión administrativa.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirá para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

I. DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad (años)

Género:

() Femenino () Masculino

II. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, se le pide que marque con un aspa X para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

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

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
LIDERAZGO						
1	¿El Jefe inmediato superior sigue principios de transparencia y objetividad en las decisiones tomadas?					
2	¿El Jefe inmediato superior es asertivo cuando los trabajadores comenten algún error?					
3	¿El Jefe inmediato superior fomenta las buenas relaciones interpersonales con sus colaboradores?					
4	¿El Jefe inmediato superior tiene la capacidad de influir positivamente en la conducta de sus colaboradores?					
5	¿El Jefe inmediato superior posee capacidades personales de empatía con los					

	colaboradores para lograr el éxito en la gestión del área?					
6	¿El Jefe inmediato superior se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución?					
7	¿El Jefe inmediato superior tiene atributos y habilidades que llevan al personal a cargo a crear condiciones favorables para el desarrollo del trabajo?					
8	¿El Jefe inmediato superior estimula a sus colaboradores a establecer metas a mediano y largo plazo, así como a tener claro su proyecto de vida y profesional?					
PLANIFICACIÓN						
9	¿La Institución desarrolla una visión y misión institucionales que contribuyan a los objetivos de la misma?					
10	¿La Institución ha definido valores que los servidores deben asumir para alcanzar los objetivos previstos?					
11	¿La Institución definió adecuadamente su visión y misión?					
12	¿La Institución en el proceso de organización, hace un análisis periódico en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, etc.?					
13	¿La Institución elabora planes de acción que despliegan estrategias al resto de la institución, con la participación activa del personal?					

14	¿La Institución elabora estrategias sobre la base de normas básicas del Sistema Nacional de Planificación y el Sistema Nacional de Inversión Pública?					
PERSONAL						
15	¿Se Identifican de manera sistemática aquellas capacidades del personal que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Institución?					
16	¿Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal?					
17	¿Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo?					
18	¿Se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de la Institución?					
19	¿Se reconocen a tiempo las contribuciones del personal, con el fin de aumentar el grado de motivación y el compromiso?					
20	¿Existen en la Institución canales de comunicación que garanticen el diálogo dentro de la Institución con otras Unidades?					
RESULTADOS						
21	¿Mide la Institución la eficacia y la eficiencia en la prestación de sus servicios y en la gestión?					
22	¿La Institución analiza sistemáticamente información de sus usuarios con el fin de conocer sus peticiones de					

	mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado?					
23	¿Utiliza la Institución algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión?					
24	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias?					
25	¿La entidad cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para la evaluación en el cumplimiento de sus objetivos?					
26	¿La Institución revisa el cumplimiento de objetivos y se introducen acciones correctivas?					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

Anexo 10: Cuestionario Satisfacción Laboral.

Instrucciones: El objetivo del cuestionario es adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del servidor civil con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente a su aspecto Satisfacción laboral.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

III. DATOS DEMOGRAFICOS

Edad (años)

Género:

() Femenino () Masculino

IV. SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se le pide marque con aspa X para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

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

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
RELACIONES INTERPERSONALES						
1	¿La Institución diseña ambientes o áreas de trabajo favorable a la realización de un trabajo efectivo?					
2	¿La Institución promueve el trabajo en equipo?					
3	¿La institución presenta políticas para insertar las ideas innovadoras de los trabajadores?					
4	¿La institución promueve un clima laboral armonioso y adecuado?					
5	¿La Institución promueve actividades de integración para fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores?					
6	¿En la Institución					

	muestran empatía ante una situación de emergencia, situación crítica o enfermedad?					
7	¿En la Institución son tolerantes ante errores subsanables?					
8	¿En la Institución existe una relación de respeto y cordialidad entre el personal a cargo y sus colaboradores?					
ECONÓMICO						
9	¿La Institución las remuneraciones son acordes al mercado laboral?					
10	¿En la Institución cumplen con los pagos de horas extras?					
11	¿En la institución otorgan bonos por los años de servicios prestados?					
12	¿La institución cumple con el cronograma de pagos establecido?					
13	¿La institución establece equilibrio entre las remuneraciones de hombres y mujeres?					
14	¿La institución cumplen con la metas del presupuesto asignado anualmente?					
DESARROLLO PROFESIONAL						
15	¿La institución crea políticas directivas para compartir experiencia y conocimientos profesionales del área donde trabajas?					
16	¿La Institución te permite desarrollarte satisfactoriamente como profesional?					
17	¿La institución rota de puesto a los colaboradores permitiéndoles conocer los diferentes procesos					

	de la misma?					
18	¿La Institución apoya la capacitación y la actualización profesional?					
19	¿La institución crea políticas para dar oportunidad a profesionales recién egresados?					
20	¿La Institución crea políticas para realizar una adecuada carrera pública?					
RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS						
21	¿La institución valora y reconoce el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores?					
22	¿La institución promueve incentivos a través de memorándums de felicitación?					
23	¿En la Institución crean directivas de reconocimiento a los colaboradores que están por jubilarse?					
24	¿La Institución promueve políticas para acceder a mecanismos de incentivos como becas, especializaciones, títulos o grados subvencionados por la entidad a favor de los servidores?					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

Anexo 11: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 15 de noviembre de 2019

Señor : Andrés Rivasplata Castro

Asunto : Autorización para realizar trabajos de tesis.

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo, hacer de su conocimiento que mi jefatura autoriza a su persona realizar Tesis sobre: "Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019", en la institución a mi cargo.

Sin otro particular quedo de Usted.

Atentamente:



JOSÉ FRANCISCO HOYOS HERNÁNDEZ
Director General
Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 12: Matriz de consistencia interna del informe

TITULO DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.

INTRODUCCIÓN					METODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017), los investigadores fueron alumnos de La Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado, quienes desarrollaron el trabajo de investigación "Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivos", para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Los investigadores se plantearon como problema de investigación: "¿Cuál es el actual nivel de satisfacción laboral que muestran las mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana?, y	Anzola (2002), Las entidades públicas y privadas hoy en día han implementado en su Gestión administrativa, dichos procesos administrativos que vienen a ser las etapas que incluyen un conjunto de actividades con lo que se busca lograr los fines y metas trazadas dependiendo de la entidad o empresa, estas etapas son: La Planeación, que es considerado la columna vertebral de este proceso, pues de éste, derivan las actividades a realizar, lo que	¿Cuál es la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019?	<p>Hipótesis de investigación: Hipótesis general Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2019</p> <p>Hipótesis nula: No existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2019</p> <p>Hipótesis específicas: existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y las relaciones interpersonales de la</p>	<p>General: Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019</p> <p>Específicos: Determinar la relación del Liderazgo de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Determinar la relación del Planificación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio</p>	Variable 1:	Liderazgo	<p>POBLACION: Está conformada por 40 servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.</p> <p>MUESTRA: Está conformada por 40 servidores civiles de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y</p>	<p>TECNICAS: La encuesta. INSTRUMENTO S: Cuestionario referido a la gestión administrativa Cuestionario referido a la satisfacción laboral VALIDEZ: De contenido Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema de gestión pública. Validez de Constructo La validez de constructo se realizó con el SPSS Versión</p>	<p>Estadística descriptiva Se elaborara una matriz de puntuaciones de cada una de las variables Se elaborara tablas de frecuencias y figuras estadísticas Se determinara la estadística descriptiva: media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación.</p> <p>Inferencia estadística Se realizó la prueba de normalidad Shapiro - Wilk, Para procesar</p>
					Gestión Administrativa	Planificación			

<p>como problema 2: "Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas?, y el problema3: "¿Cuáles son las diferencias relevantes entre las mujeres ejecutivas madres y las que no son, respecto al nivel de satisfacción laboral?", finalmente con problema de investigación4 a: "¿Cuáles son las diferencias relevantes por condición generacional de las mujeres, en relación al nivel de satisfacción laboral?, Se usó como instrumento de recolección de datos, al cuestionario, el cual ha permitido a través de la encuesta contar con los datos necesarios para obtener la información requerida a nuestra investigación y luego se reunirán estos datos, para su respectiva evaluación.</p>	<p>requiere que los objetivos a lograr sean claros, analizar el contexto o realidad donde se realizará el trabajo, elaboración de un plan integrar, elección de métodos, políticas y procedimientos para la realización de la tarea, contar con sistemas que permitan prever dificultades futuras, análisis permanente de los planes puestos en marcha y control de los mismos.</p>		<p>Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y lo económico de la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y el desarrollo profesional de la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y los reconocimientos e incentivos de la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe la relación significativa entre el Liderazgo de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio</p>	<p>de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.Determinar la relación del Personal de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Determinar la relación del Resultados de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Establecer el nivel de Gestión Administrativa en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.Establecer el nivel de Satisfacción Laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.</p>			<p>Comunicaciones, Lima, 2019.</p>	<p>25 y formula estadística para datos no paramétricos RHO Sperman CONFIABILIDAD: A través del alfa de cronbach Obteniéndose coeficientes muy buenos</p>	<p>la información y hacer la contrastación de las hipótesis se utilizó el software de estadística SPSS Versión 25.</p>
---	---	--	--	---	--	--	------------------------------------	---	--

			<p>de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe relación significativa entre la Planificación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe relación significativa entre el Personal de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019. Existe relación significativa entre los Resultados de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019.</p>						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 13: Evidencias Fotográficas

Establecimiento



Oficina



Aplicación de Instrumento

