



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores
en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Marín Ramírez, Ferdinando Marcos (ORCID: 0000-0003-3833-9678)

ASESOR:

Mg. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a la memoria de mi Señor padre ALFONSO DEL AGUILA VALERA, fallecido en Julio de este año, poco antes de culminar mi Maestría; por ser el pilar fundamental de mi familia, fruto de nobles virtudes, enseñanzas y valores que los mantendré conmigo el resto de mi vida.

Ferdinando Marcos

Agradecimiento

Agradecer a Dios por permitirme llegar hasta este momento después de todo lo vivido este año, A mi Madre por toda esa confianza lo cual me motiva a crecer, a mi Esposa por todo su apoyo incondicional en todo momento, a mis hijos y hermanos que me acompañan en los buenos y malos momentos de mi vida, y siempre encuentro apoyo y consuelo en ellos.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	20
3.1.Tipo y diseño de investigación.	20
3.2.Variables y operacionalización	21
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	22
3.5.Procedimiento	25
3.6.Métodos de análisis de datos	26
3.7.Aspectos éticos	26
IV.RESULTADOS	27
V.DISCUSIÓN	36
VI.CONCLUSIONES	42
VII.RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.....	27
Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.....	28
Tabla 3. Análisis de la relación entre la planeación con la satisfacción de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.....	29
Tabla 4. Análisis de la relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.	30
Tabla 5. Análisis de la relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.....	31
Tabla 6. Análisis de la relación entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.....	32
Tabla 7. Análisis de la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.	34

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.	34
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 30 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral RENIEC- Tarapoto, 2020, muestra un nivel promedio entre casi nunca y algunas veces con un 23% Asimismo, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC tiene un nivel casi nunca con un 57%; concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0, 778 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras claves: Gestión, satisfacción laboral, colaboradores.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between administrative management and job satisfaction of workers in the RENIEC registry office - Tarapoto, 2020, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was of 30 employees, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of administrative management of the workers in the RENIEC-Tarapoto registry office, 2020, shows an average level between almost never and some times 23% Likewise, the level of job satisfaction of workers at the RENIEC registry office is almost never at 57%; concluding that there is a relationship between administrative management and job satisfaction of workers in the RENIEC registry office - Tarapoto, 2020, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0, 778 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, job satisfaction, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, los efectos de la gestión empresarial en el desarrollo de una organización son de suma relevancia, pues permite utilizar de manera inteligente los recursos disponibles para conseguir las metas que persigue la firma empresarial. En ese contexto, en un estudio realizado por la Workmonitor (2011) a través de una encuesta dirigida a 29 países del mundo entre Europa, Asia y América, sobre las expectativas, estados de ánimo y actitudes de los colaboradores, se identificó con referencia a la satisfacción en el trabajo, que el 68% del total de trabajadores encuestados señalaron estar satisfechos con su actual puesto de trabajo, mientras que el 11% mencionó estar insatisfecho. (p. 6).

En el Perú, las instituciones estatales en su aspiración por alcanzar la excelencia en sus procesos y ser más eficientes en sus organismos, ha desarrollado un conjunto de actividades que promuevan la optimización de recursos, sin embargo, la tarea se torna difícil pues existe una gran plana laboral, y esto entorpece el proceso de evaluación, ya que cada uno presenta sus propias maneras de pensar, actuar y relacionarse. En este sentido, para toda entidad, la gestión empresarial y la satisfacción de los colaboradores es un tema muy importante para alcanzar altos niveles de eficacia y efectividad laboral, ya que repercute directamente en los resultados que muestran los trabajadores (Diario el comercio, 2019).

A nivel regional, se destaca la gestión pública descentralizada en diferentes niveles de gobierno que se encargan de administrar los recursos públicos y ejecutar la obras pertinentes y necesarias en su jurisdicción, sin embargo, todo este procedimiento ha venido generando incremento de la burocracia en los procesos administrativos a desarrollarse y se está prestando para interpretaciones de la ley fuera de la legalidad y el ámbito de transparencia que esta supone, aprovechada por los mismos funcionarios encargados de velar por el bienestar social de la población, se resalta además, la poca capacidad para aplicar el proceso administrativo en las actividades relacionadas a la

administración de los diferentes procesos necesarios, lo cual genera bajos resultados producto de la incompetencia técnica presente en las entidades públicas que conforman el sistema administrativo regional.

A nivel local, RENIEC no es ajena a las deficiencias de estos factores, evidenciándose la falta de percepción en relación con el rol de las gerencias quienes son los ejecutores de una adecuada gestión administrativa, existen instituciones que funcionan sin rumbo, sin metas, sin objetivos que cumplir, y a veces existen organizaciones que no tiene un instrumento de gestión primordial como es el plan estratégico que los encaminaría al logro de objetivos estratégicos y a largo plazo y mucho menos planes operativos de corto plazo que contribuyan a lograr objetivos estratégico, hoy en día las instituciones solo existen para cumplir algún mandato legal de creación pero no cumplen su misión institucional ni el propósito para el que ha sido creados. Además de conflictos relacionados con la incompatibilidad de objetivos, trabajo en equipo, antagonismo además de competencia, por lo que se infiere deficiencia en la toma de decisiones, en el apoyo y el estímulo que debe poseer un directivo para conseguir las metas organizacionales, que sean capaces de generar una satisfacción laboral favorable que sea democrático participativo. De continuar con la tradicional gestión administrativa en las instituciones públicas a nivel del ámbito local, continuaran el no logro de objetivos institucionales, existirá mala dirección de las instituciones, y no habrá adecuado control de las actividades; perjudicando a final de cuentas al ciudadano común y corriente al recibir una mala calidad de servicios. De allí la necesidad de realizar la presente investigación el cual proporcionará aportes dirigidos al mejoramiento de la gestión administrativa en beneficio de la satisfacción laboral que permitirá mayor productividad institucional, y por lo mismo mejorar la calidad de servicios que brindarán a los usuarios. Por estas razones es que el presente trabajo de investigación busca incrementar los conocimientos, desde los resultados que se obtendrán.

Para ello formulamos el **problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020? como **problemas específicos** ¿Cuál

es el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?

La importancia del conocimiento de la gestión administrativa se basa en la influencia que éste ejerce positivamente sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que la gestión administrativa, como un proceso conlleva a una adecuada e eficiente administración de los diversos recursos y actividades en la organización. En ese sentido esta investigación tiene **por Conveniencia**, brindar alternativas que permitan mejorar la gestión y se tenga una adecuada toma de decisiones en función a información y procesos adecuados, con personal capacitado quien brinde una adecuada atención al usuario, además que se comunique de manera oportuna todas las deficiencias encontradas. **Relevancia social**, permitió mejorar la percepción de la población acerca de la institución, debido a que se brindó una mejoría en los servicios con procesos más rápidos, implementando nuevas tecnologías, utilizando plataformas que permitan reducir los tiempos de tramites de tal manera satisfacer al usuario, además de mejorar la gestión institucional a través de personal idóneo en cada área de trabajo. **Valor teórico**, se hizo uso de teorías y conceptos plasmados con el objetivo de poder desarrollar la investigación, lo que permitirá dar cumplimiento a los objetivos propuestos, además contribuyo a la comunidad científica con una base para futuras investigaciones. **Implicancias prácticas**, el presente trabajo permitió proponer alternativas de solución para una mejora institucional, además que permitió mejorar todos los procesos con ciertas falencias en beneficio del usuario, logrando así satisfacer sus necesidades, además se brindó un diagnóstico institucional para que los representantes pueden tomar acciones y corrijan

ciertas falencias en favor de la institución. **Utilidad metodológica**, se guió en metodologías científicas que permitirá dar cumplimiento a los objetivos, además se hizo uso del método científico en todo el proceso de la investigación y los instrumentos de investigación. Por otra parte, la investigación ayudará a aumentar los conocimientos técnico científicos, para futuras investigaciones. Los resultados de este trabajo investigativo serán importantes para el desarrollo de mejora en la institución, también servirá de ayuda a los empleados en función de mejorar su forma de planificación, organización y ejecución del trabajo.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Como **Objetivos Específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Analizar la relación entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020. Analizar la relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020. Analizar la relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020. Analizar la relación entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020

Como **hipótesis general**: H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020 y H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020 Como **hipótesis específica** El nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Es buena. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020. Es satisfecho. Existe relación

de las dimensiones de la gestión de administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Existe relación significativa entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020. Existe relación significativa entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020. Existe relación significativa entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020. Existe relación significativa entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a estas variables de investigación se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos. A nivel internacional, Torres, O. Vallejos, A. Pablo, J. (2018) *Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra* (Artículo científico). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. México. Fue una investigación de tipología descriptiva, de diseño no experimental, consideró una población de 37 hoteles y 450 restaurantes, en tanto, la muestra solo estuvo conformada por 37 hoteles y 40 restaurantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento que permitió recopilar información fue el cuestionario. Concluyó que: La mayoría de las acciones que realizan las empresas son positivas, lo que les permite optimizar los recursos disponibles para alcanzar las metas centrales, además promueve el desarrollo continuo y permite obtener un mejor posicionamiento en el mercado. Asimismo, se logró determinar que es necesario llevar a cabo el mejoramiento continuo de las actividades de gestión con la finalidad de lograr mantener actualizados las prácticas internas que ayudan a mejorar los procesos y posteriores resultados organizacionales; es por ello que se destaca no solamente el mantenimiento de los procesos administrativos sino que es crucial que estos se vayan actualizando de manera constante, debido a la vertiginosidad del mercado competitivo, por lo que es necesario estar al pendiente de los avances en esta materia y propiciar el crecimiento a nivel individual y de empresa; por todo ello, es necesario que las capacitaciones al personal encargado de la dirección empresarial sean constantes y significativas centradas en implementar los conocimientos de gestión y las diferentes formas de transmitir estos conocimientos hacia los colaboradores del nivel operativo como una forma no solo de aplicar los conocimientos sino de producir el efecto multiplicador y que todos se sientan identificados con los nuevos lineamientos adoptados por la alta dirección.

Krapp do, R. Oliveira, G. Vaz de Campos, M. Paulo, J. Folle A (2019). *Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de Educación Física* (Artículo científico). Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud. México. Tipo

cualitativa, diseño experimental, población y muestra acervo documentario, la técnica empleada fue el análisis documental y el instrumento fue la guía del análisis documental. Concluyó que: Existen diversos aspectos que hacen que las personas se sientan bien en su trabajo, por ejemplo, realizar labores estimulantes, ambiente laboral armónica, buena infraestructura y equipamiento, condiciones óptimas del centro laboral, buen salario, horario de trabajo etc. Se determinó que, los elementos físicos son de mucha importancia para incrementar la satisfacción laboral debido a que estos brindan comodidad a los colaboradores durante su permanencia en el centro laboral, por ello, es necesario que las organizaciones tomen en cuenta este factor como algo esencial para complementar las condiciones básicas para incrementar la satisfacción como un elemento para incrementar la productividad, considerando que un colaborador satisfecho es alguien que otorga buen desempeño y compromiso hacia la organización. Sin embargo, de acuerdo a la encuesta, los colaboradores mencionaron que los aspectos remunerativos son también de mucha importancia para su satisfacción debido a que todos tienen una responsabilidad financiera en su hogar por lo que un pago digno y puntual, es muy valorado por ellos como elemento para su satisfacción; asimismo, el respeto hacia los horarios de trabajo de cada colaborador es de suma importancia para que el personal no se sienta presionado o con sobrecarga laboral y se sienta hostigado en su trabajo.

Ochoa E; Pinda B; León N; Mayorga J. (2018). *Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.*, se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Puyo, 2018. (Artículo científico). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. México. Tipo correlacional, de diseño no experimental, contempló una población y muestra de 20 personas, en tanto, la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento de recopilación de información fue el cuestionario. Concluyó que: Con base en los resultados y análisis antes apuntados, se afirma que el panorama diagnóstico de la Cooperativa San Francisco en materia de estructura organización y gestión administrativa, devela debilidades importantes, pero también potentes

fortalezas, a partir de las cuales pueden asirse las acciones que se diseñen para su transformación; por ello se determinó que es necesario la reestructuración organizacional que le permita reorganizar las áreas que conforman la empresa con la finalidad de conocer los puntos de control y hacer énfasis en la gestión administrativa como el recurso primordial para cambiar la situación de la empresa cooperativa mediante el liderazgo y la aplicación de conocimientos técnicos y éticos que cambien los paradigmas organizacionales desde el más alto nivel hasta los colaboradores de todas las áreas que conforman la empresa, de esta manera, se logrará alcanzar un cambio sostenido y viable en todas los aspectos organizativos.

Boada. N (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. (Artículo científico). Universidad San Ignacio de Loyola, 2019 Lima, Perú. Se caracterizó por ser un artículo de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, por su parte la población estuvo compuesta por 182 agentes de seguridad, la muestra solo consideró a 124 agentes de seguridad, la técnica que utilizó el estudio fue la encuesta y el instrumento que permitió recopilar información fue el cuestionario. Concluyó que: La significancia de la tarea, es la única dimensión de la variable de satisfacción laboral tiene relación la variable dependiente, ya que obtuvo un Rho de 0.70. Por otra parte, la dimensión que tiene menor relación es el beneficio económico, ya que solo obtuvo un valor de $r=0.11$.

Portugal, F. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Fue una investigación de tipología descriptiva, de diseño no experimental, población y muestra estuvo constituida por 110 docentes, la técnica que empeló la presente investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de información de datos fue el cuestionario. Concluyó que: Por medio del coeficiente de Rho se logró constatar la existencia de una correlación de tipo significativa y directa entre los conceptos mostrados en el estudio, puesto que el valor obtenido fue de 0.731 y el nivel de sig. fue menor de 0.05. Ante todo esto, se determinó que, al

encontrar valores de correlación y dependencia entre estas variables, mientras mejores sean las actividades orientadas a perfeccionar la gestión administrativa, se podrá alcanzar niveles más altos de satisfacción en los colaboradores mediante prácticas de inclusión laboral interna y el otorgamiento de las condiciones básicas para que las personas puedan desarrollar las actividades encomendadas en condiciones agradables tanto físicas como intangibles debido a que la satisfacción proviene de elementos que pueden ser visibles como las remuneraciones, mobiliario, indumentaria, etc., o intangibles como las normativas internas de trabajo, la inclusión en actividades de integración que permiten desarrollar el sentimiento de satisfacción laboral. Finalmente, los colaboradores, al ser encuestados, mencionaron que las remuneraciones justas son el principal motivo para sentirse motivados, debido a las necesidades humanas que cada uno de ellos tienen, por lo tanto, es una información muy importante para que la empresa aplique acciones en este aspecto y poder incrementar la satisfacción en su personal y así cosechar buenos resultados de desempeño.

Socualaya, J. (2018). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los docentes de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2018- II*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Se caracterizó por ser de tipología correlacional, de diseño no experimental, tanto la población como la muestra estuvo compuesta por 24 maestros, la técnica que consideró el estudio fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Existe correlación alta entre las variables que señala el estudio, esto se debe a que la rho de Spearman fue de 0.897 además la t calculada es mayor que t teórica ($8,84 > 2,06$).

Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Fue un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental, la población y muestra consideró a 18 trabajadores que laboran en el Área de Recaudación de la MPAA, la técnica que empleó el estudio fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Concluyó que: Dado a que el coeficiente de Pearson fue de 0.901 y el nivel de sig. fue 0.00 (cuyo valor es menor a 0.05) se afirma que existe relación significativa entre los conceptos de estudio.

Paucar, Y. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Moyobamba. Fue un estudio de tipología transversal y correlacional, de diseño no experimenta, la población y muestra estuvo constituida por 20 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento que permitió recopilar información fue el cuestionario. Concluyó que: Dado a que el coeficiente de Pearson fue de 0.9056, se comprobó la existencia de una alta correlación positiva significativa entre las variables estudiadas. En este sentido, los trámites administrativos afectarán la recaudación de impuestos, de manera similar, el coeficiente de determinación fue de 0.821.

Luna, E. (2018). *Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto. Fue una investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la población consideró a 140 personas y la muestra solo contempló a 103 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento que hizo posible la recopilación de información fue el cuestionario. Concluyó que: La investigación muestra la asociación entre las variables, esto se debe a que la chi-cuadrado fue 4.507 y la significancia asintótica (bilateral) fue 0.034 (valor p), lo cual indica que efectivamente existe una relación. Además, la encuesta realizada a la muestra seleccionada, indicó que, si bien las compensaciones son un elemento importante para la satisfacción laboral, no es la única que da forma a este sentimiento de suma importancia dentro de la actividad empresarial, ya que existen otros factores que complementan este recurso tan importante que es esencial para mejorar el desempeño mediante el compromiso organizacional desarrollado en los colaboradores como respuesta a las disipaciones de los factores necesarios para satisfacerlos laboralmente; por lo tanto, es necesario

que las organizaciones se enfoquen no solo en brindar salarios dignos a su recurso humanos, sino que también se trabaje en ofrecer las condiciones físicas necesarias para que el colaborador se sienta cómodo en su área de trabajo, sobre todo en aquellas actividades donde el riesgo es alto, por lo que es necesario proporcionar al trabajador, todos los implementos de seguridad necesarios para proteger su integridad física al momento de encontrarse laborando.

En cuanto a las teorías que sostienen a la variable **gestión administrativa** se considera a Mochón, Mochón & Sáez (2014), quienes la definen como una actividad que incluye la coordinación y verificación de las funciones que realiza la empresa para asegurar el cumplimiento de sus objetivos de manera efectiva. A su vez es entendida como la agrupación de acciones necesarias para dirigir a una firma u organización en el mercado, por medio de la orientación estratégica de labores, recursos y división de trabajo. Las funciones principales del departamento administrativo son: planeación, organización, direccionamiento y control. (p. 121).

De acuerdo a lo indicado por Galarza, Mora & Zambrano (2020) atañen que la variable es sistemática y proveedora de acciones, tiene como fin específico orientar a la entidad a obtener los fines por los que ha sido creado. En entidades estatales los propósitos lógicamente serán conseguir el bienestar general, mientras que, en instituciones privadas, será conseguir mayores ganancias, manteniendo las funciones clásicas de los procesos administrativos: planificación, estructura, orientación y evaluación. De igual forma, muestra que la gestión empresarial permite que cualquier organización se desarrolle mediante el uso racional y oportuno del personal; puesto que las personas son el factor básico para mejorar la innovación y comercialización de bienes o servicios, y por tanto producir estabilidad empresarial. (p. 3-4).

En tanto para Bachenheimer (2016), es el proceso por medio del cual el equipo directivo revisa, considera, evalúa y toma decisiones con respecto al funcionamiento y actuación de la empresa, en base a los principios éticos, giro

de negocio, marco legal, capacidad de mercado, capacidad competitiva y necesidades. (p.7). En tanto, Montes & Pulla (2019) añaden que la gestión administrativa no es más que la manera en cómo se utilizan y distribuyen los recursos para alcanzar las metas, la misma que se realiza a través del proceso administrativo. La usabilidad de los recursos está debidamente sustentada en las necesidades y requerimientos de la empresa, de su división depende el alcance de las metas, así como la racionalización del tiempo, abastecimiento oportuno de los materiales y recursos humanos, certidumbre de las jornadas laborales, efectividad en la toma de decisiones, entre otras. (p. 3)

Para Briones, Guanín, Morales & Bajaña (2019) sintetizan que las fases administrativas se encargan de definir las relaciones que permiten planificar, estructurar, dirigir y evaluar, de forma holística y sinérgica todos los procesos definidos por la empresa, lo cual demanda que estos deben definir la jornada laboral, organizar las funciones y a los trabajadores, por medio de la comunicación de instrucciones. De este modo, su habilidad para coordinar y verificar las actividades y las diferentes tareas que se realizan al interior de la empresa permite minimizar riesgos y obtener resultados beneficios. Asimismo, dicho autor señala que el auge de la empresa no solo se debe al aprovechamiento de los recursos, sino al direccionamiento que lo acompaña, pues de nada le sirve a una organización contar con las mejores instalaciones, un músculo financiero razonable, sino se cuenta con el soporte profesional de personas idóneas, con una extensiva trayectoria y con gran expertis. (p. 3)

Bajo su óptica de estudio, Chiavenato (2010), lo define como la agrupación de acciones por medio del cual el representante desarrolla acciones en función a las fases del proceso administrativo. Por lo tanto, las acciones que realicen deben estar claramente sustentadas y respaldadas por cada fase. No se puede concebir la idea de pasar la siguiente fase sin haber concluido exitosamente la anterior, pues posee un impacto directo en los resultados, pues si no son bien gestionados se puede traducir en cuantiosas pérdidas para la empresa. (p. 14). En tan sentido, Botero (2017), indica que la gestión de los altos mandos se compone como un elemento relevante para conseguir el éxito de una

institución, ya que son los profesionistas quienes definen su rumbo. Estos directivos toman decisiones con base a sus conocimientos, expertis, sus orientaciones cognitivas, valores y percepciones, que pueden contribuir en el desempeño organizacional. (p. 272)

Ramírez, Ramírez & Calderón (2017) aluden que la importancia de la gestión organizacional en la prosperidad empresarial radica en una comprensión integral de la administrativa corporativa, ya que puede gestionar de manera efectiva, inteligente y económica a las pequeñas, medianas o grandes empresas; por ello, para lograr este objetivo es necesario adoptar prácticas de la mejora continua, las mismas que sean comunicadas e interiorizadas por todos los miembros que componen la firma. De igual forma, para alcanzar este objetivo, es importante contar con un plan de negocios actualizado de acuerdo a las necesidades del mercado, lo cual ayudará a incrementar las ventas, resaltar los requerimientos de inversión, personal, demanda y otros recursos. (p. 3).

Muñiz (2012), manifiesta que el auge de las empresas depende en mayor proporción de las personas que la componen. En un mercado vertiginoso y competitivo, la versatilidad y el aprovechamiento de las mejores oportunidades, la distribución de sus actividades y el aumento de la productividad derivan de las competencias de sus trabajadores y de su actuación conjunta. (p. 12). Pues, estos aspectos son en gran medida importantes para la empresa, por lo tanto, compone la forma de vida organizacional y brinda soporte a la cultura organizacional los mismos que permiten obtener resultados deseados. Por otro lado, las imposiciones competitivas se encuentran en un rango alto. (Hernández, Cardona & Del Rio, 2017, p. 17)

En tanto, Isairías (2011), indica que existen 7 herramientas que permiten administrar de mejor forma los recursos que se dispone de forma más efectiva, además de difundir sus lineamientos. Estos instrumentos son imprescindibles para la organización de ideas en el diseño de la planeación estratégica, y tener el control sobre planes extensos y complejos. Es por ello que puede favorecer

a todos los trabajadores que hayan participado en la implementación de la estrategia de calidad.

Carod (2003) supone que construir una sociedad económicamente resiliente y una dirección más poderosa es la prueba que enfrenta la administración contemporánea, más aún cuando existe una gran competencia en el mercado y se experimenta fluctuaciones repentinas en la economía. Por otro lado, la supervisión en las organizaciones es un elemento primordial para constituir una exitosa firma empresarial, pues se asegura de estar trabajando bajo las políticas y normatividad plateadas, de cumplir a tiempo con las metas, de hacer eficiente los recursos, de emendar los errores, de hacer frente a los retos del mercado, entre otros. En gran medida, la seguridad, el cumplimiento de las metas económicos, políticos y sociales se cimientan en la capacidad del quien la dirige. (p. 121).

Según Mendoza (2017), la innovación empresarial juega un rol importante dentro de la gestión administrativa, pues permite concebir mejorías en el modelo de negocio, al mismo tiempo, que impulsa a relación de cambios organizacionales, creaciones provechosas o el abastecimiento de tecnologías acorde a las necesidades, con el propósito de ser más eficientes y obtener un mejor espacio en el mercado, o en todo caso, crear un espacio nuevo donde no exista competencia. (p. 952).

Para Torres, Vallejos & Burbano (2019) mantener buenas prácticas en la gestión administrativa, propician: la estandarización de procesos, el desarrollo integral organizacional, la generación de confianza, la satisfacción tanto del cliente interno como externo, el incremento de motivación dentro de la organización, la disminución del nivel de rotación, la eficiencia de los recursos, el logro de objetivos en menos tiempo, compromiso de parte de los trabajadores y mejor imagen institucional. (p. 3)

Según Salazar, Mejía y Abbout (2013), la característica de la gestión administrativa es motivar y organizar a los trabajadores para lograr metas

individuales y colectivas. Analiza las políticas comerciales sobre las decisiones de inversión que toma la empresa. Optimiza los trabajos de gestión, logrando un trabajo fácil y eficaz. Toda empresa depende de su correcta administración para el cumplimiento de sus metas y fines; pues de su buena o mala administración depende el crecimiento o decadencia de la organización. (p.6). Toda gestión debe tener tres perspectivas: estrategia: (visión, misión y metas), estrategia comercial (definición de bienes, competidores, promociones, entre otros) y planes operativos (tareas específicas, claras y metas a corto plazo). (p. 7)

La gestión administrativa se encuentra sustentada por diversas teorías, de las que se destaca a la teoría científica, pues este modelo intenta aumentar la productividad, reducir los errores y mejorar la productividad sobre la base de la ciencia; sus características también incluyen los siguientes aspectos: la actividad se divide en tareas muy simples las mismas que son ejecutadas por los trabajadores y repetidas durante el proceso de ejecución. División de las actividades de gestión de las de ejecución. El conocimiento de los trabajadores es limitado, ya que sus funciones a realizar eran sencillas, a funciones simples adiestramientos simples. (Reyes,2004, p.45)

Mochón, Mochón & Sáez (2014, p. 135), que tiene 04 dimensiones que se desarrolla a continuación:

Planeación: Consiste en definir las metas que se tienen que alcanzar y crear las estrategias y acciones convenientes para alcanzar dichas metas. Asimismo, incorpora estudiar contextos que en la actualidad se tiene, anticiparse lo que va a venir. **Organización:** Es dividir, estructurar y coordinar las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales y demás que son precisos para cumplir las metas empresariales, determinados anticipadamente en la fase de planear. En base a Mochón et al. (2014), la empresa tiene tareas muy diferentes e incluye motivar buenos profesionales, detallar compromisos, congregar puntos en áreas, determinar eficiente los recursos y crear las situaciones convenientes a fin de que los individuos y las cosas laboren de manera armónica y encaminada a alcanzar buenos resultados posibles. **Dirección:** Consiste básicamente en

motivar al personal de la firma para que desarrolle sus actividades con un grado alto de desempeño. Asimismo, debe tomar el liderazgo, dar aliento y comunicar con los trabajadores de manera personal y en equipo. Mochón et al. (2014).

Control: Toda empresa solicita de una herramienta sobre el control a fin de que se supervise su desempeño, avance y equipamiento de los cambios que interminablemente se desarrollen. es fundamental, porque sin estos es difícil lograr las metas propuestas, y el control logra: optimar la calidad debido que se descubren y corrigen a tiempo los errores y así se logra la calidad alcanzada; afrontar con ventaja a los avances que afectan a toda la empresa y estas son cada vez más cambiantes.

Respecto a la **satisfacción laboral**, Robbins y Judge (2009) lo conceptualizan como el sentimiento de carácter beneficioso que muestra un trabajador con respecto a su puesto de trabajo, se trata básicamente del bienestar que le genera al colaborador realizar sus funciones (p. 83). Para García (2010) el término hace referencia a la agrupación de actitudes generales que muestra una persona hacia su trabajo. El colaborador que se siente bien con su puesto de trabajo presenta comportamientos positivos hacia éste, por otro lado, quien está satisfecho evidencia actitudes negativas. Cuando las personas hablan de las actitudes hacia el trabajo, por lo general se refieren a la satisfacción laboral. (p. 3)

Por otro parte, Sánchez & García (2017), indican que la satisfacción del trabajo y el ambiente laboral son aspectos importantes para los responsables de orientar una entidad. Son diversos los estudios que han avalado que la lealtad de un colaborador, su desempeño, su grado de ausentismo o su repentina rotación obedecen a cuan satisfechos o insatisfechos se encuentren. La satisfacción se puede relacionar directamente con el conocimiento del colaborador al interior de la firma empresarial. (p. 162)

Gutiérrez (2020), sostiene que la mejor manera de establecer la satisfacción en el trabajo consiste en dimensionarlas en dos categorías diferentes y complementarias. Por un lado, la satisfacción laboral cognitiva, resulta de un

proceso de evaluación de las características de trabajo y su comparación con el ámbito externo, y, por otro lado, la satisfacción laboral afectiva, representa la respuesta emocional positiva del colaborador hacia el trabajo. (p. 6). Asimismo, Zafra, Tenorio & Bazalar (2020), indican que la satisfacción en el ambiente de trabajo es un estado subjetivo positivo, que se determina evaluando las funciones desempeñadas en la experiencia laboral.

Según Faya, Venturo, Herrera & Hernández (2018) la variable está relacionada con el contenido y las actividades desafiantes que el colaborador realiza, las cuales son conocidas como factores motivacionales. Bajo este enfoque, los autores propusieron enriquecer las tareas para obtener la satisfacción laboral, transformando a estas en retos, por medio del incremento de la responsabilidad y de las metas. Todo reto es concebido como un factor que permite obtener lo mejor de cada talento, sacarlo de su zona de confort y potenciar sus habilidades, a medida que cumplan con los desafíos que se les delegue, mayor será su apego con la institución y más serán sus ganas de continuar en esa línea. (p. 3).

El ministerio de trabajo y promoción del empleo (2008), señala que la medición de la complacencia en el trabajo se puede realizar mediante una o más interrogantes. Sin embargo, lo más recomendado es utilizar la segunda opción, pues involucra diferentes aspectos que permiten obtener una visión global sobre las actitudes del personal. Cuando se conoce los motivos que generan satisfacción en el trabajador es más sencillo desarrollar herramientas que mantengan ese ritmo de entusiasmo y bienestar. Cada colaborador es único, por ende, los elementos que garanticen sus satisfacciones son diversos y no todos están relacionados con dinero. (p. 11)

Cardoza, Hidalgo, Peña, Pullido & Torres (2019) indican que las labores dentro de la empresa abarcan una de las áreas de actuación más relevante en la vida de los individuos, ya sea por la cantidad de tiempo invertido en el o por las representaciones cognitivas que involucra la identidad individual. Así mismo, se ha de considerar el desarrollo de actividades como un elemento que impacta

en el bienestar físico, mental y psicológico del colaborador. La satisfacción en el trabajo es el resultado de la tasación de los requerimientos personales, profesionales y socio-económicas del colaborador, y el índice en el que son alcanzadas y reconocidas en el entorno laboral. (p. 4)

Los elementos que determinan la satisfacción laboral son: Tangibles. Según Robbins (1998). Los líderes están preocupados por realizar sus labores de manera eficiente, por lo que recomiendan que su entorno de trabajo sea cómodo, seguro, equipado con muebles adecuados y de fácil acceso. A medida que se cuente con mejores herramientas de trabajo se asegura la obtención de los resultados, la optimización de recursos y mejor distribución del tiempo. (p. 245). Remunerativos. (salario, prestaciones, beneficios, etc.). Es la retribución que los colaboradores obtienen en torno al trabajo efectuado, sin embargo, no se deben dejar de lado los incentivos laborales no monetarios: por ejemplo, las felicitaciones en público de un colaborador por haber obtenido buenos resultados, dar esperanzas de un posible de línea de carrera, entre otros. Todo acto que realice el directivo para beneficiar al colaborador es sumamente relevante pues impacta en su desarrollo, nivel de cooperación, desempeño, compromiso, etc. (p. 251).

Para Cantón & Téllez (2016) la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas: a) individual. Depende del desempeño profesional y de los atributos inherentes de los colaboradores. Por lo general, está vinculado con el agrado que el trabajador siente al desempeñar su actual cargo, con el nivel de afinidad de las exigencias de cargo con sus conocimientos, competencias y experiencias. b) Profesional. Donde las relaciones de trabajo y las actividades, son factores que darán pase a la satisfacción o insatisfacción del colaborador. Cuando un ambiente laboral mantiene relaciones fraternales, de trabajo mutuo, y de dialogo continuo está destinada a utilizar esa sinergia acumulada para conseguir resultados beneficiosos para la empresa, sin embargo, cuando existe inestabilidad laboral, ausentismo, chismes y demás factores negativos, no solo se crea malestar en el trabajo, sino que los colaboradores pierden la noción de su objetivo principal. (p. 217)

En cuanto a la teoría de la satisfacción laboral se considera a la teoría de la atribución causal de Weiner, pues su mayor contribución a la investigación de la atribución radica en función al establecimiento de un modelo integral de las adscripciones causales y de las consecuencias emocionales y conductuales. Estas atribuciones pueden ser principalmente aplicables a la situación o contexto del logro. (Robbins, 2005, p.43)

Según Robbins y Judge (2009, p. 85), las dimensiones que componen el estudio son las siguientes: **Condiciones de trabajo.** A los trabajadores les importa contar con un ambiente de trabajo cómodo, que le genere bienestar y tranquilidad. Un ambiente físico que le permita desarrollar eficiente sus funciones y favorezca su satisfacción. Pues está demostrado que cuando al trabajador se le brinda todas herramientas necesarias para realizar su labor, sus resultados son mejores y provechosos. **Personalidad.** Son determinadas a razón de los atributos inherentes del actual cargo y por las perspectivas que el colaborador tiene sobre lo que debería ser. A medida que el colaborador se desenvuelve en su puesto va sintiendo agrado o malestar, lo cual genera comportamientos notorios en la empresa.

En la actualidad, **la satisfacción laboral** es un factor relevante en la investigación de las empresas, porque refleja el estado de bienestar de la fuerza laboral con respecto a su trabajo. Es una variable, que con el pasar de los años, se considera válida en la agenda de los directivos y estudiosos. Es un fenómeno que generalmente se alía con los comportamientos de los trabajadores que producen un peso relevante en la obtención de los objetivos y metas empresariales. (Pedraza, 2018, p. 92). Según Mirás (2017), la satisfacción en el trabajo suele estar asociada al clima laboral y la productividad, y se conceptualiza como un sentimiento de agrado con el puesto de trabajo. (p. 59)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

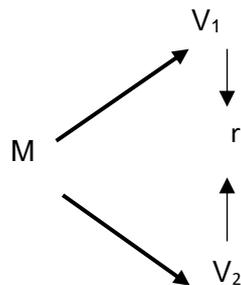
Tipo de estudio

Es básico con un enfoque cuantitativo, porque solo se dedicó a recoger la información para poder comprobar la hipótesis, más no hace manipulación de variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Diseño de estudio

El diseño es no experimental puesto que se observó a las variables de estudio en su ambiente natural y no se realizó manipulación alguna de ellas. De nivel correlacional porque se relacionó los conceptos que se muestran en el estudio. De tipo transversal, porque el estudio se realizó en un momento específico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.187)

El diseño se describe de la siguiente forma:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Gestión administrativa
- V2 = Satisfacción laboral
- r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

V1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Mochón, Mochón & Sáez (2014), quienes la definen como una actividad que incluye la coordinación y verificación de las funciones que realiza la empresa para asegurar el cumplimiento de sus objetivos de manera efectiva. A su vez es entendida como la agrupación de acciones necesarias para dirigir a una firma u organización en el mercado, por medio de la orientación estratégica de labores, recursos y división de trabajo. Las funciones principales del departamento administrativo son: planeación, organización, direccionamiento y control. (p. 121).

Definición operacional: Es entendida como la administración de procesos internos que incluyen los comúnmente conocidos procesos administrativos: planeación, estructuración, dirección y evaluación. Dicha variable se medirá mediante un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.

V2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Robbins y Judge (2009) lo conceptualizan como el sentimiento de carácter beneficioso que muestra un trabajador con respecto a su puesto de trabajo, se trata básicamente del bienestar que le genera al colaborador realizar sus funciones (p. 83).

Definición operacional: Esta segunda variable hace referencia al nivel de conformidad de los colaboradores en referencia a su entorno laboral y a las condiciones inherentes a su puesto actual de trabajo, se medirá con un cuestionario de acuerdo con las dimensiones e indicadores mediante una escala ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población estuvo integrada por 30 colaboradores que es parte de la población de la oficina registral RENIEC- Tarapoto.

Criterios de inclusión: Se incluyó solo al personal administrativo (nombrado y CAS).

Criterios de exclusión: Se excluyó a los colaboradores que están por locación de servicios y jefes superiores.

Muestra

La muestra fue censal, puesto que se consideró a la población total de la oficina registral RENIEC – Tarapoto.

Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico, porque se está tomando por conveniencia

Unidad de análisis: Fue cada miembro que compone la oficina registral RENIEC - Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

La técnica a aplicar para determinar la relación entre las variables será la encuesta, es decir se utilizó una para la gestión administrativa y del mismo modo para la satisfacción laboral.

Instrumento

El instrumento para medir la variable gestión administrativa fue el cuestionario, cuya finalidad es conocer el nivel de gestión administrativa de

los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Ojeda (2019), denominada: *La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019*. El cuestionario está estructurado en 30 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

El instrumento para medir la variable satisfacción laboral fue el cuestionario, cuya finalidad es determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Ríos (2018), denominada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del poder judicial de Lima Norte, 2017*. El cuestionario está estructurado de 12 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 2 dimensiones, la primera dimensión cuenta con 7 y la segunda dimensión por 5 items. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Malo, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre

Validez

El cuestionario fue verificado por profesionales que evaluaron la relevancia de la herramienta de recolección de información.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.2	Procede su aplicación
	2	Gerente público	4.2	Es aplicable
	3	Gerente público	4.3	Es aplicable
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4.3	Procede su aplicación
	2	Gerente público	4.3	Es confiable
	3	Gerente público	4.4	Es aplicable

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.28, representando el 85.66% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

Para conocer la confiabilidad de los instrumentos utilizados se utilizó el Alfa de Crombach.

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	30	100
Excluido ^a	0	0
Total	30	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,978	30

Análisis de confiabilidad: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	30	100

Excluido ^a	0	0
Total	30	100
Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Crombach	N de elementos	
,806	12	

3.5. Procedimiento

El proceso para la recolección de información se realizará por medio de:

- a) Permisos para solicitar información y trabajo en campo, se coordinará los permisos con el jefe de la Oficina de Registral RENIEC - Tarapoto, en forma personal.
- b) Se solicitará la aprobación de la información, se coordinará con el jefe de la Oficina de Registral RENIEC- Tarapoto, para la recopilación de datos que se necesite.
- c) Se utilizará recursos propios, que serán 10 cuestionarios y 30 encuestas por cada una de las variables, y los autores del estudio aplicarán personalmente las herramientas validadas a los trabajadores del domicilio social de RENIEC-Tarapoto.
- d) Se seleccionará dos cuestionarios previamente validados como herramienta de recopilación de datos para ambas variables.
- e) El instrumento seleccionado será adaptado por el autor del presente estudio, el cual permitirá medir las variables de estudio por medio de dos cuestionarios validados.
- f) El instrumento se aplicará a los colaboradores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, el cual tendrá una duración de 10 a 15 minutos. Los datos recogidos se tabularán en el programa de Excel.

3.6. Métodos de análisis de datos

La recopilación de información se desarrollará mediante el instrumento, el mismo que ha sido previamente verificado por los expertos, posterior a ellos se expresará la información por medio de tablas y figuras estadísticas, en tanto, para la contratación de hipótesis se usó el Rho de Spearman mediante el SPSS V. 24. El valor del coeficiente toma valores entre -1 y 1, lo que indica si existe una correlación directa (coeficiente positivo) o una correlación inversa (coeficiente negativo), donde 0 es la independencia completa, como se muestra a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Se justifica en los aspectos éticos internacionales como el de justifica, respeto, benevolencia, además se contó con la autorización de los funcionarios de la institución, considerando: que el encuestado se mantuvo como anónimo, se respetó y se consideró cada uno de sus juicios.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Nunca	30 -54	8	27%
Casi nunca	54 - 78	7	23%
Algunas veces	78 - 102	7	23%
Casi siempre	102 - 126	4	13%
Siempre	126 - 150	4	13%
		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, el 27% manifestó que nunca existió una buena gestión administrativa, el 23% manifestó que casi nunca, el 13% manifestó que algunas veces, el 13% manifestó que casi siempre y solo el 13% manifestó que siempre.

4.2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Nunca	12 - 22	4	13%
Casi nunca	22 - 31	17	57%
Algunas veces	31 - 41	5	17%
Casi siempre	41 - 50	4	13%
Siempre	50 - 60	0	0%
		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.

Interpretación:

De la totalidad de colaboradores encuestados, el 13% indicó que nunca existió una buena satisfacción laboral, el 57% manifestó que casi nunca, el 17% manifestó que algunas veces y el 13% manifestó que casi siempre.

4.3. Relación entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

H3: Existe relación significativa entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 3.

Análisis de la relación entre la planeación con la satisfacción de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Planeación	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,793	0,000	30

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 3 se muestra la correlación entre la planificación con la satisfacción de los trabajadores en la oficina social del RENIEC-Tarapoto, 2020. A través del análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,793, el cual evidencia una correlación positiva alta y valor p. Igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en tal sentido la planeación se relaciona en un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

4.4. Relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

H4: Existe relación significativa entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 4.

Análisis de la relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Organización	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,722	0,000	30

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 4 se muestra la correlación entre la organización con la satisfacción de los trabajadores en la oficina social del RENIEC-Tarapoto, 2020. Por medio del análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,722, el cual evidencia una correlación positiva alta y valor p. Igual a 0.000 (p-valor ≤ 0.05), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se tiende a aceptar la hipótesis alternativa, en tal sentido la organización se relaciona en un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

4.5. Relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

H5: Existe relación significativa entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 5.

Análisis de la relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Dirección	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,728	0,000	30

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 5 se muestra la correlación entre la dirección con la satisfacción de los trabajadores en la oficina social del RENIEC-Tarapoto, 2020. Por medio del análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,728, la muestra una correlación positiva alta y valor p. Igual a 0.000 (p-valor ≤ 0.05), por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se tiende a aceptar la hipótesis alternativa, en tal sentido la dirección se relaciona en un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

4.6. Relación entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

H6: Existe relación significativa entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 6.

Análisis de la relación entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Control	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,793	0,000	30

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

La tabla 6 se muestra la correlación entre el control con la satisfacción de los trabajadores en la oficina social del RENIEC-Tarapoto, 2020. Por medio del análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,793, la muestra una correlación positiva alta y valor p. Igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), de modo que se rechaza la hipótesis nula y se tiende a aceptar la hipótesis alternativa, en tal sentido el control se relaciona en un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

4.7. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Prueba de normalidad.

	Shapiro willk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,129	30	,000
Satisfacción laboral	,159	30	,000

Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro willk; el resultado es Sig. = 0.000 > 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente Rho de Spearman para la correlación.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Tabla 7.

Análisis de la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Gestión administrativa	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,778**	.000	30

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

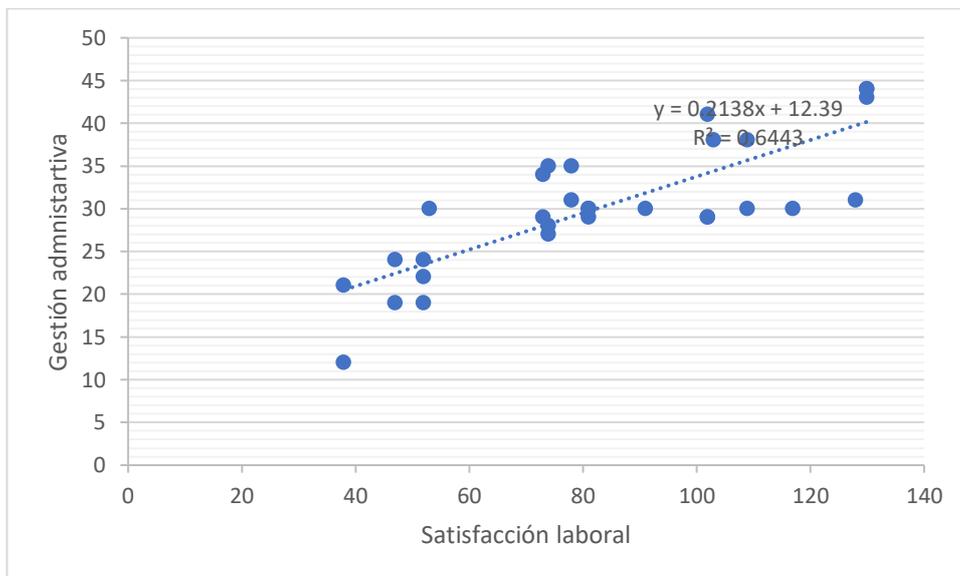


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación

Se analiza la correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020. Por medio del análisis estadístico del coeficiente de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,778 (**correlación positiva alta**) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, donde se muestra el nivel de gestión administrativa, el 27% manifestó que nunca existió una buena gestión administrativa, el 23% manifestó que casi nunca, el 13% manifestó que algunas veces, el 13% manifestó que casi siempre y solo el 13% manifestó que siempre, dichos resultados se deben a que la fuerza laboral no es considerado para la toma de decisiones o formulación de alternativas, las decisiones por las que se optan no se realizan en fundamento de los principios establecidos, no están debidamente establecidos los planes de trabajo, el estudio interno realizado en el área donde se labora no son eficientes, el organigrama no está actualizado, no hay políticas holísticas bien definidos en el área, no existe una comunicación eficiente, no existe sistemas informáticos actualizados, ni se realiza su manteniendo, no se cuenta con colaboradores altamente proactivos, existe dilemas relacionados con las actitudes, conocimientos y competencias y finalmente no se establece metas claras en el área.

Al contrastar los resultados con los estudios de Torres, Vallejos y Pablo (2018) quien menciona que la mayoría de las acciones que realizan las empresas son positivas, lo que les permite optimizar los recursos disponibles para alcanzar las metas centrales, además promueve el desarrollo continuo y permite obtener un mejor posicionamiento en el mercado. Asimismo, se logró determinar que es necesario llevar a cabo el mejoramiento continuo de las actividades de gestión con la finalidad de lograr mantener actualizados las prácticas internas que ayudan a mejorar los procesos y posteriores resultados organizacionales; es por ello que se destaca no solamente el mantenimiento de los procesos administrativos sino que es crucial que estos se vayan actualizando de manera constante, debido a la vertiginosidad del mercado competitivo, por lo que es necesario estar al pendiente de los avances en esta materia y propiciar el crecimiento a nivel individual y de empresa; por todo ello, es necesario que las capacitaciones al personal encargado de la dirección empresarial sean constantes y significativas centradas en implementar los conocimientos de gestión y las diferentes formas de transmitir estos conocimientos hacia los

colaboradores del nivel operativo como una forma no solo de aplicar los conocimientos sino de producir el efecto multiplicador y que todos se sientan identificados con los nuevos lineamientos adoptados por la alta dirección., así mismo, Ochoa, Pinda, León y Mayorga (2018) manifiesta que con base en los resultados y análisis antes apuntados, se afirma que el panorama diagnóstico de la Cooperativa San Francisco en materia de estructura organización y gestión administrativa, devela debilidades importantes, pero también potentes fortalezas, a partir de las cuales pueden asirse las acciones que se diseñen para su transformación; por ello se determinó que es necesario la reestructuración organizacional que le permita reorganizar las áreas que conforman la empresa con la finalidad de conocer los puntos de control y hacer énfasis en la gestión administrativa como el recurso primordial para cambiar la situación de la empresa cooperativa mediante el liderazgo y la aplicación de conocimientos técnicos y éticos que cambien los paradigmas organizacionales desde el más alto nivel hasta los colaboradores de todas las áreas que conforman la empresa, de esta manera, se logrará alcanzar un cambio sostenido y viable en todas los aspectos organizativos, corroborando lo expuesto por Galarza, Mora & Zambrano (2020) atañen que la variable es sistemática y proveedora de acciones, tiene como fin específico orientar a la entidad a obtener los fines por los que ha sido creado. En entidades estatales los propósitos lógicamente serán conseguir el bienestar general, mientras que, en instituciones privadas, será conseguir mayores ganancias, manteniendo las funciones clásicas de los procesos administrativos: planificación, estructura, orientación y evaluación. De igual forma, muestra que la gestión empresarial permite que cualquier organización se desarrolle mediante el uso racional y oportuno del personal; puesto que las personas son el factor básico para mejorar la innovación y comercialización de bienes o servicios, y por tanto producir estabilidad empresarial. (p. 3-4).

El estudio también muestra al nivel de satisfacción laboral, el 13% manifestó que nunca existió una buena satisfacción laboral, el 57% manifestó que casi nunca, el 17% manifestó que algunas veces y el 13% manifestó que casi siempre, dichos resultados se deben a que no existe una comunicación adecuada entre el personal administrativo, los trabajadores no suelen laborar en conjunto, no se

realiza continuas capacitaciones en la entidad, no se brinda un feedback oportuno y nutritivo, los colaboradores no tienen la capacidad básica en el trabajo, no existe pasión de los colaboradores para efectuar sus tareas, los colaboradores no poseen un compromiso estable en referencia a la responsabilidad que emana su puesto y finalmente las actividades que realizan les permiten aprender y desarrollarse.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Krapp do, Oliveira, Vaz de Campos, Paulo, Folle (2019) quien en su investigación citada menciona que existen diversos aspectos que hacen que las personas se sientan bien en su trabajo, por ejemplo, realizar labores estimulantes, ambiente laboral armónica, buena infraestructura y equipamiento, condiciones óptimas del centro laboral, buen salario, horario de trabajo etc. Se determinó que, los elementos físicos son de mucha importancia para incrementar la satisfacción laboral debido a que estos brindan comodidad a los colaboradores durante su permanencia en el centro laboral, por ello, es necesario que las organizaciones tomen en cuenta este factor como algo esencial para complementar las condiciones básicas para incrementar la satisfacción como un elemento para incrementar la productividad, considerando que un colaborador satisfecho es alguien que otorga buen desempeño y compromiso hacia la organización. Sin embargo, de acuerdo a la encuesta, los colaboradores mencionaron que los aspectos remunerativos son también de mucha importancia para su satisfacción debido a que todos tienen una responsabilidad financiera en su hogar por lo que un pago digno y puntual, es muy valorado por ellos como elemento para su satisfacción; asimismo, el respeto hacia los horarios de trabajo de cada colaborador es de suma importancia para que el personal no se sienta presionado o con sobrecarga laboral y se sienta hostigado en su trabajo. Por otro lado, dichos resultados se asemejan a lo que exponen Sánchez & García (2017) quienes indican que la satisfacción del trabajo y el ambiente laboral son aspectos importantes para los responsables de orientar una entidad. Son diversos los estudios que han avalado que la lealtad de un colaborador, su desempeño, su grado de ausentismo o su repentina rotación obedecen a cuan satisfechos o insatisfechos se encuentren. La satisfacción se puede relacionar directamente con el conocimiento del

colaborador al interior de la firma empresarial; además, Cardoza, Hidalgo, Peña, Pullido & Torres (2019) indican que las labores dentro de la empresa abarcan una de las áreas de actuación más relevante en la vida de los individuos, ya sea por la cantidad de tiempo invertido en él o por las representaciones cognitivas que involucra la identidad individual. Así mismo, se ha de considerar el desarrollo de actividades como un elemento que impacta en el bienestar físico, mental y psicológico del colaborador.

Se destaca la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa con la con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, debido a que el análisis estadístico del coeficiente de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,778 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), dichos resultados se deben a que existe problemas relacionados con el bajo rendimiento que presentan los trabajadores, y en consecuencia de ello, surge la ineficiencia laboral, incapacidad del personal para brindar soluciones creativas en un momento específico, bajos niveles de productividad, escasa motivación, entre otros. Por otro lado, existe la necesidad de implementar nuevos módulos de atención al usuario, pues la demanda así lo exige; aunado a ello, se denota la existencia de capacitaciones poco provechosas, puesto que no se ajustan a las verdaderas necesidades del personal. Las condiciones laborales son inapropiadas para desarrollar las labores, al mismo tiempo que existe un bajo nivel de compromiso de algunos trabajadores lo cual repercute en la productividad. Es por ello, que es importante saber cómo se viene ejecutando la gestión empresarial de los representantes y cuán satisfechos se encuentran los trabajadores de la institución, para de esta forma poder identificar y analizar las causas de la problemática del personal.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Portugal (2018) donde menciona que Por medio del coeficiente de Rho se logró constatar la existencia de una correlación de tipo significativa y directa entre los conceptos mostrados en el estudio, puesto que el valor obtenido fue de 0.731 y el nivel de sig. fue menor de 0.05. Ante todo esto, se determinó que, al encontrar valores de

correlación y dependencia entre estas variables, mientras mejores sean las actividades orientadas a perfeccionar la gestión administrativa, se podrá alcanzar niveles más altos de satisfacción en los colaboradores mediante prácticas de inclusión laboral interna y el otorgamiento de las condiciones básicas para que las personas puedan desarrollar las actividades encomendadas en condiciones agradables tanto físicas como intangibles debido a que la satisfacción proviene de elementos que pueden ser visibles como las remuneraciones, mobiliario, indumentaria, etc., o intangibles como las normativas internas de trabajo, la inclusión en actividades de integración que permiten desarrollar el sentimiento de satisfacción laboral. Finalmente, los colaboradores, al ser encuestados, mencionaron que las remuneraciones justas son el principal motivo para sentirse motivados, debido a las necesidades humanas que cada uno de ellos tienen, por lo tanto, es una información muy importante para que la empresa aplique acciones en este aspecto y poder incrementar la satisfacción en su personal y así cosechar buenos resultados de desempeño, además, Socualaya (2018) manifiesta que existe correlación alta entre las variables que señala el estudio, esto se debe a que la rho de Spearman fue de 0.897 además la t calculada es mayor que t teórica ($8,84 > 2,06$), así mismo, Hidalgo (2019) llegó a comprobar que existe relación significativa entre las variables que presenta la investigación, ya que el coeficiente de Pearson tomó un valor 0.901, en tanto el nivel de significancia fue $0,000 < 0.05$, además, Paucar (2018) menciona que dado a que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.9056, se comprobó la existencia de una alta correlación positiva significativa entre las variables mostradas en el estudio. En este sentido, los trámites administrativos afectarán la recaudación de impuestos, de manera similar, el coeficiente de determinación fue de 0.821, al mismo tiempo, Luna (2018) indica que la investigación muestra la asociación entre las variables, esto se debe a que la chi-cuadrado fue 4.507 y la significancia asintótica (bilateral) fue 0.034 (valor p), lo cual indica que efectivamente existe una relación. Además, la encuesta realizada a la muestra seleccionada, indicó que, si bien las compensaciones son un elemento importante para la satisfacción laboral, no es la única que da forma a este sentimiento de suma importancia dentro de la actividad empresarial, ya que existen otros factores que complementan este recurso tan importante que es esencial para mejorar el

desempeño mediante el compromiso organizacional desarrollado en los colaboradores como respuesta a las disipaciones de los factores necesarios para satisfacerlos laboralmente; por lo tanto, es necesario que las organizaciones se enfoquen no solo en brindar salarios dignos a su recurso humanos, sino que también se trabaje en ofrecer las condiciones físicas necesarias para que el colaborador se sienta cómodo en su área de trabajo, sobre todo en aquellas actividades donde el riesgo es alto, por lo que es necesario proporcionar al trabajador, todos los implementos de seguridad necesarios para proteger su integridad física al momento de encontrarse laborando.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, debido a que el análisis estadístico del coeficiente de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,778 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir a que a mejor gestión administrativa mayor será el nivel de satisfacción laboral del colaborador.
- 6.2.** Respecto al nivel de gestión administrativa, el 27% manifestó que nunca existió una buena gestión administrativa, el 23% manifestó que casi nunca, el 13% manifestó que algunas veces, el 13% manifestó que casi siempre y solo el 13% manifestó que siempre.
- 6.3.** Respecto al nivel de satisfacción laboral, el 13% manifestó que nunca existió una buena satisfacción laboral, el 57% manifestó que casi nunca, el 17% manifestó que algunas veces y el 13% manifestó que casi siempre.
- 6.4.** La planeación se relaciona a un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, debido a que el análisis estadístico Rho de Spearman tomó un valor de 0,793, el mismo que evidencia una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir, a mejor planeación de las actividades mayor será la satisfacción laboral.
- 6.5.** La organización se relaciona a un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, debido a que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,722, de esta forma se observó una correlación positiva alta y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir a mayor organización mayor será la satisfacción laboral.

- 6.6.** La dirección se relaciona a un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman encontrado en el estudio fue 0,728, de esta manera se constató la existencia de una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir, a mejor dirección mayor será la satisfacción laboral.
- 6.7.** El control se relaciona a un nivel alto con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC - Tarapoto, 2020, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,793, denotándose así una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir a mejor control mayor será la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe de la oficina registral RENIEC – Tarapoto, fortalecer la institución con estrategias integradoras para contar con un buen ambiente laboral, donde el colaborador se sienta satisfecho y se sienta comprometido e identificado con la institución.
- 7.2. Al supervisor de la oficina, brindar al colaborador incentivos económicos y no económicos pro el cumplimiento de metas y actividades asignadas, con el objetivo de motivar al colaborador y este pueda brindar una adecuada atención al usuario.
- 7.3. Al supervisor de la oficina, brindar al colaborador todos los materiales necesarios para que este desarrolle adecuadamente sus funciones, desde los equipos y herramientas hasta ambientes cómodos y soportes tecnológicos que hagan más eficientes sus actividades.
- 7.4. Al jefe de la oficina registral RENIEC – Tarapoto, planificar de manera adecuada sus actividades, debido a que producto de la pandemia se optado por trámites virtuales y atenciones programadas, además de evaluar el tiempo que tiene que esperar el usuario para ser atendido.
- 7.5. Al supervisor de la oficina, organizar al personal de manera adecuada que haga que los horarios de atención estén cubiertos por todo el personal de atención, donde se pueda atender de manear oportuna y rápida al usuario.
- 7.6. Al supervisor de la oficina, asignar un responsable que se encargue de la difusión de las nuevas modalidades de trámites online, además de la gestión de mayor número de personal para atención al usuario.
- 7.7. Al supervisor de la oficina, realizar supervisión y monitoreo oportuno tanto en el área de registros como de atención con el objetivo de minimizar errores y que estos sean detectados a tiempo, tanto a nivel documental como de la calidad de documentación solicitada como requisito.

REFERENCIAS

- Bachenheimer, H. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas. Definición de términos: Administración de empresas*, 18. Recuperado de <http://186.116.11.66/suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAF%C3%8DA%20COMPLEMENTARIA/OTRA%20BIBLIOGRAF%C3%8DA/GLOSARIO%20ECONOM%C3%8DA%20Y%20ADMINISTRACI%C3%93N.PDF>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, vol 7. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Boada, N (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. (Artículo científico). *Universidad San Ignacio de Loyola*, Lima, Perú. Recuperado de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Briones, W., Guanín, E., Morales, F. & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Revistas de Ciencias Holguín*, vol. 10. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Cantón, I. & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, vol 14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pullido, L. & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*, vol. 10. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC_Cardoza_SMA-Hidalgo_SLI-Pe%c3%b1a_RJ-Pulido_JLA-Torres_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carod (2003) *Administración Moderna*. Bogotá: Prentice Hall.

- Comas, R., Urrutia, J., Llori, K., Montes, J. & Álvarez, J. (2018). Liderazgo y administración en la pequeña y mediana empresa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, vol 17. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=37902a86-7924-4415-b15f-82ac492e5fa0%40pdc-v-sessmgr05>
- Chiavenato (2010) *Introducción a la teoría general de la administración*, Mex, Edición: Mc Graw Hill
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Peruana. Apuntes Universitarios. *Revista de Investigación*, vol 14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467>
- Galarza, M., Mora, J. & Zambrano, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 21. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=b5852b08-d0ea-44b1-9e1f-c34b7a858171%40sessionmgr4008>.
- García (2010) *Feedback laboral y satisfacción*. Universidad de Oviedo, España.
- Gutiérrez, L. (2020). Situación profesional y satisfacción laboral de los periodistas colombianos. *Comunicación y Sociedad (0188-252X)*, (Artículo científico) *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 27. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=80c27073-0f82-40e7-8f4e-b974d4bb0b73%40sdc-v-sessmgr02>
- Hernández, H., Cardona, D. & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, (Artículo científico) *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 8. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art03.pdf>

- Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39786/Hidalgo_LA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Isairías, J. (2011). *Descripción y análisis de la aplicación de la teoría general de las organizaciones en el modelo de gestión del Fondo Nacional de Ahorro, FNA*. (Tesis de maestría). Universidad del Rosario. Colombia. [quence=1&isAllowed=y](#)
- Krapp do, R. Oliveira, G. Vaz de Campos, M. Paulo, J. Folle A (2019). Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de Educación Física (Artículo científico). *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*. México. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/pem/v17n2/442059977007.pdf>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón manta. *Revista ECA Sinergia*, vol. 14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Luna, E. (2018). *Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29200/Luna_REE.pdf?se
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, vol. 18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mirás, S. (2017). ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? *Revista Enfermería del Trabajo*, vol. 7. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6112223.pdf>

- Montes, J. & Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., 15. recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=b5852b08-d0ea-44b1-9e1f-c34b7a858171%40sessionmgr4008>
- Mora, J. & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos. *Revista de Educación, Política y Valores*, vol. 12. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=d49b66e9-2622-4613-b01b-b54e7476a0d8%40sessionmgr4006>
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México: 1ª Ed: Alfaomega grupo editor.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2008). Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima metropolitana. Recuperado de: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- Orgambidez, A., Moura, D. & de Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, vol. 22. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/16101/16522>
- Ochoa E; Pinda B; León N; Mayorga J. (2018). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Puyo, 2018. (Artículo científico). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. México. Recuperado de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1669/1370>

- Ojeda (2019). *La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43232/Ojeda_A_NM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paucar, Y. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Moyobamba. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31619/paucar_g_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, N. . (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 13. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/69559148009.pdf>
- Portugal, F. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24571/Portugal_MFC.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). *La gestión administración en el desarrollo empresarial*. *Revista: CE Contribuciones a la Economía*, vol. 14. Recuperado de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. *Revista Cientific*, vol 21. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Rios (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del poder judicial de Lima Norte, 2017*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24025/Rios_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M. & Ramírez, C. . (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. . *Revista Aposta*, vol. 18. recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost>
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*, Pearson, México, recuperado de https://www.academia.edu/20446601/Stephen_P._Robbins_y_Timothy_A._Judge_-_Comportamiento_organizacional_15_edicion_.pdf0ep_nzq_g_2_
- Salazar, Mejía y Abbou. t (2013) *Organización y Métodos*. Ediciones Inca –Perú.
- Sánchez, M. & García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia Et Technica* vol. 7. recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Socualaya, J. (2018). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los docentes de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2018- II*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33453/socualaya_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres , O., Vallejos, A. & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 12. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=b5852b08-d0ea-44b1-9e1f-c34b7a858171%40sessionmgr4008>
- Torres, O. Vallejos, A. Pablo, J. (2018) Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra (Artículo científico). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 12 México. Recuperado de

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>

Zafra, J., Tenorio, J. & Bazalar, J. (2020). Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 18. recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=88e1f51b-2ff9-4ffa-9f2c-172b62428a13%40sessionmgr4006>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Las causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. 18. recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/90>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Mochón, & Sáez (2014), define que la administración se establece en coordinar e inspeccionar las tareas desarrolladas por las empresas a fin de alcanzar que éstas logren sus metas de manera eficaz y eficiente. Las funciones principales de la administración son la planificación, organización, dirección y controlar, las cuales se orientan a lograr los propósitos determinados por la empresa. (p. 121).	En la gestión administrativa se midió mediante un cuestionario de acuerdo las siguientes las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, todas ellas con escala ordinal.	Planificación	- Toma de decisiones - Elaboración de planes - Administración estratégica	Ordinal
			Organización	- Estructura - Diseño organizacional - Comunicación - Tecnología - Recursos humanos	
			Dirección	- Comportamiento organizacional - Equipos de trabajo - Motivación - Liderazgo	
			Control	- Evaluación del desempeño real - Estándares - Medidas de control administrativo	
V2: Satisfacción laboral	Robbins y Judge (2009) lo definen la satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña. (p.83).	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo que se medirá con un cuestionario de acuerdo a las dimensiones e indicadores mediante una escala ordinal.	Condiciones laborales	- Interacción - Capacitación - +control - Retroalimentación - Apoyo social	Ordinal
			Personalidad	- Capacidad - Compromiso - Autoevaluaciones - Esenciales	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina registral RENIEC- Tarapoto, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC – Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Analizar es la relación entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Analizar es la relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Analizar es la relación entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Analizar es la relación entre el control con la satisfacción de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Es buena.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020. Es satisfecho.</p> <p>Existe relación significativa entre la planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización con la satisfacción de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el control con la satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral del RENIEC - Tarapoto, 2020.</p>		<p>Técnica La técnica que se utilizó fue una encuesta.</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizaron serán el cuestionario.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Diseño: No experimental Correlacional transversal</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 30 trabajadores que es parte de la población de la oficina registral RENIEC- Tarapoto.</p> <p>Muestra La muestra fue censal, ya que se tomó al total de la población para la muestra de estudio de la oficina registral RENIEC - Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1140 1032 1330 1054">Variables</th> <th data-bbox="1339 1032 1700 1054">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1140 1061 1330 1144" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1339 1061 1700 1083">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 1083 1700 1106">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 1106 1700 1128">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 1128 1700 1150">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1140 1157 1330 1189" rowspan="2">Satisfacción laboral</td> <td data-bbox="1339 1157 1700 1179">Condiciones de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 1179 1700 1201">Personalidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Personalidad	
Variables	Dimensiones													
Gestión administrativa	Planificación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo													
	Personalidad													

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario trata sobre LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en tu centro de trabajo y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas. Gracias.

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Variable 1: Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN					
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora					
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos					
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.					
4	Trabaja en base a metas establecidas					
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.					
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
7	Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama.					
8	El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado.					

9	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.				
10	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.				
11	Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora.				
12	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras de la RENIEC Tarapoto.				
13	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja.				
14	Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora.				
15	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.				
16	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento.				
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN				
17	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.				
18	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.				
19	Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.				
20	Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área				
21	Se siente motivado para realizar su trabajo.				
22	Está satisfecho con su trabajo.				
23	Demuestra liderazgo su jefe.				
24	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados				
	DIMENSIÓN 4: CONTROL				
25	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.				

26	Existen sistemas de control en su área o departamento.						
27	Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.						
28	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.						
29	Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas.						
30	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.						

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

FINALIDAD:

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario trata sobre SATISFACCIÓN LABORAL, tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en tu centro de trabajo y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una

(x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas. Gracias.

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Variable 2: Satisfacción Laboral						
	Dimensión 1: Condiciones laborales	1	2	3	4	5
1	Existe una buena interacción entre el personal administrativo.					
2	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
3	Se realiza capacitaciones regularmente en la institución.					
4	Considera que se ejecuta controles laborales dentro de la institución.					
5	Los objetivos de trabajo son retadores.					
6	Se recibe una retroalimentación o aceptación en las ideas dadas.					
7	Considera que la institución efectúa redes de apoyo social.					
	Dimensión 2: Personalidad	1	2	3	4	5
8	Los trabajadores poseen la capacidad básica en el trabajo.					
9	Considera que se disfruta de cada labor que se realiza en la institución.					

10	Considera que los trabajadores tienen el compromiso adecuado respecto a su área de trabajo.					
11	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse como persona.					
12	La institución realiza autoevaluaciones esenciales a los trabajadores					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
 Grado Académico : Doctor
 Institución donde labora/Cargo : EPG-UCV-T

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Ferdinando Marcos Marín Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.			X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.			X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.			X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.			X	
SUB TOTAL				32	10
				PUNTAJE TOTAL	42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

Dada a la coherencia metodológica el instrumento procede su aplicación

VALORACIÓN PROMEDIO: (4.2 puntos) Buena



Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01108463

Tarapoto 07 de octubre de 2020

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Ramírez García; Gustavo
 Grado Académico : Doctor
 Institución donde labora/Cargo : EPG-UCV-T- Docente de investigación
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : Br. Ferdinando Marcos Marín Ramírez

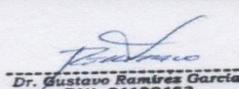
IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.			X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.			X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.			X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X
SUB TOTAL				28	15
PUNTAJE TOTAL				43	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento procede su aplicación, ya que las dimensiones e indicadores son coherentes

VALORACIÓN PROMEDIO: (4.3 puntos) Buena



Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 91109463

Tarapoto 07 de octubre de 2020

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Muñoz Ocas Alcides
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Universidad Nacional de San Martín

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Ferdinando Marcos Marín Ramírez

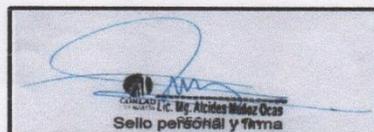
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.			X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.			X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.			X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.			X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.			X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.			X	
SUB TOTAL					10
PUNTAJE TOTAL				32	42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento se ajusta a la operacionalización, es aplicable.

VALORACIÓN PROMEDIO: (4.2 puntos)



Tarapoto, 03 de octubre de 2020

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Muñoz Ocas Alcides
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Universidad Nacional de San Martín

 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : Br. Ferdinando Marcos Marín Ramírez

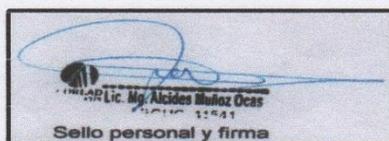
IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL						15
PUNTAJE TOTAL					28	43

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento es confiable, puede aplicar.

VALORACIÓN PROMEDIO: (4.3 puntos)



Tarapoto, 03 de octubre de 2020

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Nicol Lisbeth Cedamanos Saavedra
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Instituto Superior Ciro Alegría

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Ferdinando Marcos Marín Ramírez

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL					28	15
PUNTAJE TOTAL					43	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

Existe Coherencia, es aplicable.

VALORACIÓN PROMEDIO: (4.3 puntos)



Tarapoto, 03 de octubre de 2020

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Nicol Lisbeth Cedamano Saavedra
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Instituto Superior Ciro Alegría

 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre satisfacción laboral
 Autor del instrumento : Br. Ferdinando Marcos Marín Ramírez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%	
	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.			X		
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X		
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.			X		
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					24	20
PUNTAJE TOTAL					44	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

Existe suficiencia, es aplicable.

VALORACIÓN PROMEDIO: (4.4 puntos)



Tarapoto, 03 de octubre de 2020

Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	30	100
Excluido ^a	0	0
Total	30	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,978	30

Análisis de confiabilidad: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	30	100
Excluido ^a	0	0
Total	30	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,806	12

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Tarapoto, 07 de Octubre de 2020

CARTA N° 000001-2020/GOR/JR3TAR/ORTAR/RENIEC

Sr(a).
FERDINANDO MARCOS MARÍN RAMÍREZ
JR. PERU 670 - TARAPOTO

Referencia: Solicita: Autorización para realizar Trabajo de Investigación

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro más afectuoso saludo, y aprovechamos la oportunidad para brindarle a nombre de la institución RENIEC, la Autorización para la aplicación de los instrumentos y recopilación de datos, para la culminación de su proyecto de investigación titulado "GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC TARAPOTO, 2020".

Reiterándole nuestro compromiso y colaboración hacia nuestros trabajadores, quedamos de Ud.

Atentamente,


MANUEL J. VALDEZ ANDÍA
JEFE REGIONAL 3 - TARAPOTO
Registro Nacional de Identificación
y Estado Civil

Base de datos estadísticos

Variable: GESTION ADMINISTRATIVA																																
	Planificación						Organización										Dirección								Control						TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	74	
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	103
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	38	
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	47
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	102	
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	52	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	117
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	78	
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	3	4	109	
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	130	
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	128
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	81	
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	73	
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	53	
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	52	
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	74	
17	1	3	1	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	4	1	3	73	
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	38	
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	47

20	3	1	3	1	3	3	4	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	4	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	74	
21	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	52	
22	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	1	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	1	2	4	2	3	4	4	91	
23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	78	
24	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	3	4	109
25	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	130	
26	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	1	1	4	102
27	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	81	
28	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	130	
29	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	1	1	4	102
30	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	81	
Promedio	84	85	95	78	80	88	86	85	82	88	81	81	81	83	92	77	78	85	84	83	79	86	81	81	81	83	92	77	78	85	2499	

Variable: SATISFACCION LABORAL															
PREGUNTA N° USUARIO	Condiciones de trabajo								Personalidad						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Sub tot	P8	P9	P10	P11	P12	Sub tot	
1	2	3	3	2	3	3	3	19	2	3	3	5	3	16	35
2	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	3	3	3	15	38
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	12
4	1	2	2	1	2	2	2	12	1	1	2	1	2	7	19
5	3	4	3	3	4	4	3	24	3	3	4	3	4	17	41
6	1	2	2	1	2	2	2	12	1	1	2	1	2	7	19
7	4	4	4	4	1	2	2	21	1	2	2	2	2	9	30
8	3	2	3	3	2	2	3	18	3	3	2	3	2	13	31
9	4	1	5	1	4	2	5	22	2	2	1	1	2	8	30
10	5	4	5	5	4	4	5	32	3	3	2	1	2	11	43
11	1	1	4	1	4	2	4	17	2	4	2	4	2	14	31
12	3	2	4	3	2	2	1	17	3	3	1	3	2	12	29
13	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	3	2	3	12	29
14	4	1	4	1	3	3	1	17	2	4	3	1	3	13	30
15	2	2	1	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	10	22
16	2	3	3	2	3	3	3	19	2	1	2	2	2	9	28
17	3	3	4	3	3	3	4	23	3	1	3	2	2	11	34
18	1	1	1	1	1	1	1	7	1	3	2	4	4	14	21
19	1	2	2	1	2	2	2	12	1	4	3	1	3	12	24
20	3	2	3	3	4	1	1	17	2	4	1	2	1	10	27
21	1	2	2	1	2	2	2	12	1	3	3	2	3	12	24
22	4	2	4	2	2	4	2	20	1	3	1	3	2	10	30
23	3	2	3	3	2	2	3	18	3	4	3	4	3	17	35
24	4	4	5	4	4	4	5	30	4	1	1	1	1	8	38

25	5	4	5	5	4	4	5	32	5	2	2	2	1	12	44
26	4	2	2	1	4	4	2	19	1	3	2	3	1	10	29
27	3	2	4	3	2	2	4	20	3	2	2	2	1	10	30
28	5	4	5	5	4	4	5	32	5	2	2	2	1	12	44
29	4	2	2	1	4	4	2	19	1	3	2	3	1	10	29
30	3	2	4	3	2	2	4	20	3	2	2	2	1	10	30
Promedio	85	72	96	71	83	79	84	570	67	75	64	68	62	336	906