



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los
trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio
Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Murga Pérez, Fabiola Stefany (ORCID: [0000-0001-6397-1793](https://orcid.org/0000-0001-6397-1793))

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: [0000-0002-8613-1882](https://orcid.org/0000-0002-8613-1882))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres por su apoyo incondicional, en cada momento a lo largo de mi camino educativo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en cada día de mi vida, mis padres por darme aliento y a mis profesores por su dedicación a lo largo del desarrollo de esta Tesis.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización de variables	17
3.3 Población y muestra	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	21
4.1 Análisis descriptivo	21
4.2 Resultados inferenciales	27
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48
Anexo 1. Matriz de consistencia	48
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	51
Anexo 3. Base de datos	54

Anexo 4. Validación del instrumento	63
Anexo 5. Matriz de Operacionalización de las variables	79
Anexo 6. Carta de presentación	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de los jueces evaluadores	20
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de variables	21
Tabla 3. Tabla de frecuencia: relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	22
Tabla 4. Tabla de frecuencia: relación entre planeación y satisfacción laboral	23
Tabla 5. Tabla de frecuencia: relación entre organización y satisfacción laboral	24
Tabla 6. Tabla de frecuencia: relación entre dirección y satisfacción laboral	25
Tabla 7. Tabla de frecuencia: relación entre control y satisfacción laboral	25
Tabla 8. Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	27
Tabla 9. Relación entre planeación y satisfacción laboral	28
Tabla 10. Relación entre organización y satisfacción laboral	28
Tabla 11. Relación entre dirección y satisfacción laboral	29
Tabla 12. Relación entre control y satisfacción laboral	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tabla de frecuencia: relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	22
Figura 2. Relación entre planeación y satisfacción laboral	23
Figura 3. Relación entre organización y satisfacción laboral	24
Figura 4. Relación entre dirección y satisfacción laboral	25
Figura 5. Relación entre control y satisfacción laboral	26

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Para alcanzar dicho objetivo se elaboró una investigación basada en una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de alcance correlacional. Para obtener la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a una población y muestra de 120 trabajadores. De acuerdo a ello los resultados descriptivos indicaron que la gestión administrativa tiene un nivel medio de 56.7% y la variable satisfacción laboral alcanzo un nivel alto de 28.3%. Los resultados inferenciales con la aplicación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman señalaron un valor de 0.277** en la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción con un p-valor de 0.002. En cuanto a las relaciones entre planeación, organización, dirección y control con la variable satisfacción laboral, el valor de Rho de Spearman fue de 0.222, 0.301, 0.272 y 0.270 respectivamente, todos con p-valor por debajo de 0.05. Finalmente, se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Palabras claves: Gestión administrativa, planeación, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in administrative workers of the fiscal system of the Public Ministry, Fiscal District of Lima Norte, 2020. To achieve this objective, an investigation based on a methodology basic type, quantitative approach, non-experimental design - transversal and correlational scope. To obtain the information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to a population and sample of 120 workers. Accordingly, the descriptive results indicated that administrative management has a medium level of 56.7% and variable job satisfaction reached a high level of 28.3%. The inferential results with the application of Rho de Spearman 's parametric test indicated a value of 0.277 ** in the relationship between the variable administrative management and satisfaction with a p-value of 0.002. Regarding the relationships between planning, organization, direction and control with the job satisfaction variable, Rho de Spearman 's value was 0.222, 0.301, 0.272 and 0.270 respectively, all with p-value below 0.05. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction in workers of the fiscal system of the Public Ministry, Fiscal District of North Lima, 2020.

Keywords: Administrative management, planning, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial todas las instituciones públicas tienen como función diseñar, regular y vigilar las actividades, el comportamiento de los colaboradores y recursos de la organización, asegurando los objetivos organizacionales (Torres, 2014). Para lo cual, se necesita contar con mecanismos e instrumentos que permitan llevar a cabo una buena gestión, optimizando la planificación, coordinación, dirección y control organizacional (Robbins y Coulter, 2018). La gestión en las organizaciones, comprende el manejo eficiente de los recursos para poder obtener las metas trazadas y los procedimientos para poder planear adecuadamente las funciones de la organización, lo que se va a desarrollar dependiendo de los objetivos y cumplimiento de las políticas de la organización, en beneficio de los usuarios. Pero la gestión administrativa, amerita la participación y colaboración de los empleados (Luna, 2015).

En México, de acuerdo a Pedraza (2020), la gestión administrativa y el liderazgo son de gran importancia para el desempeño del trabajador y por ende de su satisfacción laboral, en tal sentido en una época de gran competitividad no puede desestimarse la gestión de los intangibles de una organización, es decir del capital humano. Por su parte, Parra, Arce y Guerrero (2018), manifiestan que el potencial humano es el arma que puede mantener a la empresa en un mercado competitivo, pues la fuerza laboral se ha convertido en una fuente de ventaja competitiva, es por ello que una adecuada gestión administrativa va a permitir que haya satisfacción laboral en los colaboradores.

La gestión administrativa dentro del sector público debe involucrar una serie de actividades que están enfocadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a los cuales sirven y son su razón de existencia, mediante la dotación de bienes o servicios públicos, donde se deben llevar a cabo una planificación en función de lo que desea alcanzar, organizando las funciones y actividades, direccionando oportunamente los procesos y ejecutando un control eficiente (Lara, 2017).

En el Perú en las instituciones públicas del sistema Judicial y Ministerio Público se identifican problemas graves por el incremento y diversificación de la demanda social, la población reclama que se le solucione sus problemas de

manera rápida y las respuestas del aparato estatal son más lentas; esto se ve reflejado en un problema de rapidez o desincronización de los procesos (Palma, 2018). Así también, Matos (2018), menciona en su investigación realizada en un módulo básico de justicia de Lima Norte que la G.A. se asocia con la satisfacción laboral toda vez que la primera sea adecuada para causar en los colaboradores también la satisfacción laboral que esperan.

Por otro lado, la inadecuada práctica de la gestión administrativa en el Estado Peruano conlleva a no tener la capacidad de brindar un mejor servicio, que inicia a través de los siguientes problemas: escasez presupuestaria, métodos de trabajos anticuados y lentos, confusión de actividades, falta de procesamiento y uso de la información, resaltando la anarquía en la gestión judicial por ser un problema en el que cada uno gestione y tramita los casos de acuerdo a su criterio.

A nivel local en el despacho Fiscal del Ministerio Público del Cono Norte se identifica los siguientes problemas: confusión de funciones entre asistentes y fiscales, métodos de trabajos tradicionales, carencia de instrumentos de verificación de grado de complejidad de carpetas fiscales, con tales condiciones es evidente que la gestión administrativa es insuficiente; lo que ha propiciado que el personal se siente insatisfecho, los cuales no encuentran una conexión entre sus necesidades y expectativas con el prototipo que se implementa en relación a la gestión administrativa, lo que es el resultado de una inadecuada planeación, organización y control de actividades. Parte de la problemática actual de la institución, se evidencia con la falta de personal, la mala distribución y organización de las actividades, lo que genera un descontento porque muchos trabajadores consideran que se les asignan más tareas que a otros empleados, no se evidencia un buen desempeño laboral debido a la carga laboral que tienen los empleados.

Ante lo expuesto se formula el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020? y los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito

Fiscal de Lima Norte, 2020?, (b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?, (c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020? y (d) ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?.

La justificación teórica, refiere que para poder realizar el trabajo de investigación se recurrió a la revisión de fundamentos teóricos y normativos de gestión administrativa y la satisfacción laboral; la justificación en la parte metodológica, es debido a que para realizar el trabajo de investigación se utilizará una metodología científica en la elaboración de un instrumento de recolección de datos, debidamente validado con confiabilidad; justificación es práctica, debido al trabajo de campo de realizar encuestas con el instrumento validado y contrastar hipótesis con la estadística inferencial.

El objetivo general es determinar la relación la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020 y los objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020 , (b) Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020, (c) Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020 y (d) Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

La hipótesis general se formula como: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Y las hipótesis específicas: (a) Existe una relación significativa entre

la Planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. (b) Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. (c) Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020 y (d) Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable gestión administrativa, Calderón (2016), concluyó que sí el trabajador tiene compromiso con su organización por tener identificadas sus tareas y acompañado del reconocimiento del resultado de su trabajo por su organización, siendo este el grupo mayoritario por encontrarse en el 60%, concluye que la satisfacción laboral es favorable.

También, Cabezas (2015), menciona que los resultados no se están llevando a cabo una planificación adecuada; por lo que concluye que las funciones administrativas en la organización son deficientes, como consecuencia de la falta de dirección y liderazgo, que no permite la coordinación y planeación efectiva de las actividades y por ende, la optimización de los recursos. Todo ello genera insatisfacción en los empleados, los cuales no evidencian resultados significativos con sus actividades ni perciben que sus opiniones sean valiosas, por cuanto no tienen participación en las estrategias que se diseñan.

Así mismo, Chiang y San Martin (2015) concluyeron que la satisfacción de los funcionarios del Municipio de Talcahuano, está relacionado a dos aspectos esenciales, su relación con su jefe y/o supervisores, así como la satisfacción que tiene en relación al reconocimiento en cuanto a su trabajo. Indicando que en la misma medida en la cual los funcionarios puedan aumentar su satisfacción laboral, se incrementará su proactividad e iniciativa en el trabajo.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se tiene el trabajo realizado por Cardoza et al (2019), quienes indicaron que la satisfacción laboral según el 66% de los colaboradores alcanza un nivel medio, donde lo más favorable son las condiciones laborales, la integración de los colaboradores y el reconocimiento de la labor de los empleados. Con ello, llegan a la conclusión que la satisfacción laboral, debe ser mejorada mediante planes de integración que promuevan la consolidación de las relaciones laborales y la colaboración en el equipo de trabajo, así como el apoyo mutuo.

Así también, Maza (2018), quien tuvo como objetivo relacionar la gestión administrativa con la satisfacción del trabajador. Los resultados inferenciales en lo que respecta a la variable gestión administrativa y satisfacción laboral con el Rho de Spearman muestran una relación de 0.953 y un p-valor de 0.000. Para

las relaciones de cada dimensión de la variable 1 con la satisfacción laboral, los valores son: 0.861; 0.959; 0.837 y 0.945, todos con Sig. (bilateral) de 0.000. concluyó que la gestión administrativa en el Senace es deficiente, ello en función de los cuatro elementos del proceso administrativos los cuales también presentan deficiencias. Por otro lado, los trabajadores también se sienten insatisfechos pues sienten que su trabajo no es valorado y tampoco sienten que existe motivación por parte de los administradores, razón por la cual encontró relación entre las variables indicando que si la gestión es deficiente, entonces impedirá la satisfacción laboral en los empleados.

Del mismo modo, Visitación (2018) concluyó que los trabajadores de la oficina de logística del Minedu consideran que la gestión administrativa de la organización no se está llevando de una manera que conduzca a resultados satisfactorios. No obstante, la satisfacción laboral de los trabajadores no presenta mayores complicaciones, en tanto que presentó una correlación de 0.324, la cual siendo positiva débil señaló que mientras mejor sea la gestión administrativa mayor satisfacción laboral se puede alcanzar. Llegando a la conclusión que sí se gestiona correctamente a nivel administrativo se obtendrá un personal satisfecho.

En esa misma línea, Guzmán (2018) concluyó en su investigación que la gestión administrativa no presenta problemas y por el contrario se está llevando de una manera adecuada, razón por la cual la satisfacción laboral de los trabajadores es alta, lo que se refleja en la correlación de Rho Spearman de 0.285 con una significancia moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, es decir la primera se encuentra asociada a la satisfacción laboral, mientras que la motivación puede influir indirectamente en ambas variables.

Al respecto, Córdova y Arévalo (2018), concluyen que la gestión administrativa se está llevando de manera adecuada en la organización por el cumplimiento de los objetivos y los resultados alcanzados. Sin embargo, los trabajadores no se encuentran satisfechos porque las condiciones de trabajo no permiten autonomía en las decisiones y la interacción con los compañeros es deficiente. Esta conclusión se respalda en una correlación de Rho Spearman

que alcanzó el 0.782 de significancia, lo que sugiere que la gestión está relacionada con la satisfacción de los trabajadores.

En lo referente a la gestión administrativa, esta ha contribuido al avance y desarrollo de la sociedad, proporcionando lineamiento que han permitido la optimización de los recursos en cualquier actividad tras una amplia eficiencia gestionada mediante los principios administrativos, planear, coordinar, dirigir y controlar (Munch, 2018 y Urquizo, 2015). Es decir, la administración es un proceso que permite la coordinación de las actividades, empleando el mínimo de recursos con eficacia, eficiencia, calidad y alta productividad (Sierra, 2017 y Chilán et al, 2016). Todo ello, con el propósito de lograr los objetivos organizacionales y elevar su competitividad así como la efectividad en sus actividades, en beneficio de sus usuarios (Mendoza et al, 2018 y Pacheco et al, 2018).

Conforme las teorías administrativas de Henry Fayol, la gestión administrativa (G.A. en adelante) engloba varios principios, entre los que destaca la planeación donde se visualiza el futuro de la organización, la organización donde se construye el material social de la organización, la dirección para guiar y orientar al personal, la coordinación para poder enlazar los esfuerzos colectivos y controlar, la verificación de los acuerdos con las reglas establecidas y las órdenes dadas (Luna, 2015, p. 42).

En otras palabras, la G.E. es la función y herramienta más importante de la organización, porque organiza los esfuerzos de un grupo social, a través de la gestión se busca alcanzar las metas organizacionales, apoyándose en la colaboración y participación del personal en el ejercicio de sus labores fundamentales, planificación, organización, dirección y control (Falconi, et al, 2019; Aristovnik et al, 2018). Del mismo modo, Robins y Coulter (2018), afirman que la G.E. es el proceso que busca alcanzar los objetivos de la organización planificando, organizando, direccionando y controlando las actividades y funciones que ejecuta el personal.

En lo que respecta a la primera dimensión planeación, consiste en definir los objetivos de la organización, en establecer estrategias para poder alcanzarlos y en la planeación del desarrollo de los planes que se requieren integrar y coordinar (Robbins y Coulter, 2018). La planeación determina el rumbo o curso

de acción que tiene la organización para poder lograr los objetivos trazados, es decir, dirige a la organización hacia el logro de resultados mediante el análisis previo del entorno, los riesgos, la misión y la visión organizacional (Munch, 2018). La planeación debe responder a varias interrogantes importantes, por qué fue creada la organización, cuáles son sus objetivos, que desea alcanzar y para dónde se dirige, de acuerdo a los planes a corto, mediano y largo plazo, cuáles son sus recursos y cómo pretende emplearlos para el logro de resultados (Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade, 2019).

La planeación ofrece las siguientes ventajas; define el rumbo de la organización, dirigiendo los esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos; del mismo modo, ayuda a establecer las estrategias para poder enfrentar las eventualidades que se puedan presentar, disminuye los riesgos, propician el aprovechamiento de las oportunidades y el mejor empleo de los recursos, destacando las fortalezas de la organización y dejando en evidencia las debilidades, además a ello, propicia las bases y puntos de comparación para la etapa de control de la gestión administrativa (Munch, 2018).

La planeación es un proceso sistemático, que de forma consciente permite tomar decisiones en función de las metas y actividades de los individuos dentro de la organización, las cuales encaminarán el futuro de la entidad (Robbins y Coulter, 2018). La planeación no busca respuestas improvisadas ante una eventualidad, todo lo contrario, planear significa preparar para el peor escenario, hacer frente a las crisis y a lo inesperado, con la planeación se busca disminuir los riesgos. Es por ello, que la planeación debe nutrirse del conocimiento y experiencias de los empleados, pues son ellos los que están de las actividades, los procesos y procedimientos pudiendo detectar las fallas o posibles mejoras (Bateman y Snell, 2004).

La planeación comprende el análisis o diagnóstico del escenario vigente de la organización, las metas y planes alternativos que tiene, la evaluación de dichos planes y metas para conocer su viabilidad antes de su establecimiento (Berdiyorov, 2020). Para posteriormente realizar la selección final de las metas y objetivos, la implementación de las estrategias que den como resultados el logro de los objetivos y finalmente, el monitoreo y control de la planeación (Bateman y Snell, 2004; Robbins y Coulter, 2018).

Considerando que la planeación implica definir los objetivos organizacionales, establecer las estrategias y coordinar las actividades del trabajo (Sagawa and Nagano, 2021). Se puede indicar que la planeación tiene como principales indicadores, los siguientes; los objetivos organizacionales representados por lo que desea alcanzar la organización con sus esfuerzos, recursos y personal; las estrategias organizacionales, las cuales describen las acciones a seguir para poder alcanzar lo planificado y la coordinación de las actividades, lo que sugiere que se determinaran los recursos, las acciones y las personas a cargo de cada actividad, quienes tendrán la responsabilidad de cual y tal acción (Robbins y Coulter, 2018).

Acerca de la segunda dimensión organización, esta es una función administrativa que implica estructurar las actividades para concretar objetivos (Robbins y Coulter, 2018, Islam, Sultana & Prodhan, 2017). la organización dentro de las entidades representa la coordinación de las actividades y la optimización de todos los recursos, comenzando por el talento humano, todo lo cual debe funcionar correctamente por dos razones, los objetivos de la organización y la satisfacción de los usuarios (Munch, 2018).

La organización distribuye la responsabilidad y funciones de cada empleado, por medio de lo cual se pueden generar vínculos entre los mismos colaboradores, lo que propicia que las ideas puedan ser ordenadas, para ser ejecutadas posteriormente de forma sistemática (Falconi et al, 2019). La organización tiene como fundamentos, la integración de la organización conforme sus políticas y cultura, de acuerdo a sus objetivos y operaciones. Así como diferenciación de sus empleados para poder realizar la división de las actividades laborales de acuerdo a la especialización que manejan cada uno de ellos. Lo cual se deberá reflejar en la estructura de las organizaciones, donde se debe establecer los niveles de autoridad y jerarquía que tiene la organización (Bateman y Snell, 2004).

Además de ello, las organiza ayuda a reducir los costos operativos, elimina la duplicidad de las actividades y funciones en el personal, propicia la estructura de la organización y la simplificación de las actividades laborales (Munch, 2018). La estructuración de la organizacional implica el establecimiento formal de los puestos de trabajo dentro de la organización. Seguido del diseño

organizacional, que implica la modificación de la estructura organizacional, la especialización de las funciones laborales representado por la división del trabajo conforme áreas específicas (Robbins y Coulter, 2018).

La organización tiene como indicadores, la distribución del trabajo a través de la cual se establecen los quehaceres que se deben cumplir, de acuerdo a la especialización de los colaboradores e incluso determinando sus potencialidades, habilidades y destrezas. Y finalmente, la estructura organizacional, a través de la cual se deja en evidencia los puestos laborales, sus funciones, responsabilidades, nivel jerárquico y dependencia dentro de la organización (Robbins y Coulter, 2018).

Sobre la tercera dimensión denominada dirección, ésta es la función administrativa a través de la cual se dirige y orienta las acciones y esfuerzos de los trabajadores hacia las metas, la planificación de las acciones y la gestión por objetivos (Robbins y Coulter, 2018; Islami, Mulolli y Mustafa, 2018). A través de la dirección se le otorgará a los colaboradores un nivel de autoridad para la toma de decisiones oportuna, demostrando autonomía y liderazgo, sin embargo, ello debe ir de la mano con la experiencia y el conocimiento, de forma que se pueda garantizar que sus acciones y decisiones sean asertivas (Falconi et al, 2019).

La dirección de la organización debe estar estrechamente relacionada al liderazgo transformacional, pues no basta con tener buenas estrategias de dirección; hace falta que el personal esté dispuesto a seguirlas, que participen, que colaboren con ideas e iniciativa propia, que sean innovadores, pero sin perder de vista los objetivos comunes de la organización (Mickson, Anlesinya, and Malcolm, 2020). Por ello, la presencia de un líder es fundamental para poder persuadir la conducta de los empleados, por el contrario, la influencia negativa o tóxica del mismo también afecta poderosamente al trabajador (McGrandle, 2018). La dirección de la organización tiene como indicadores, los siguientes; la toma de decisiones, tiene repercusiones internas dentro de la organización, pues puede influir en las utilidades, los productos, el personal e incluso los aspectos externos que suelen influir en los proveedores. Seguimiento de la motivación, a través de la cual se debe estimular al personal a participar en el logro de resultados a comprometerse con la organización en su desarrollo e innovación, la comunicación es un elemento importante para hacer fluir la

información que sustentan las acciones y decisiones administrativas y operativas. Así como el liderazgo, donde los directivos se colocan a la cabeza de los esfuerzos siendo la inspiración para sus seguidores (Munch, 2018 y Hochwarter, 2020).

En lo que respecta a la dimensión control, esta es una función administrativa que involucra la vigilancia, la comparación y la corrección del desempeño laboral (Robbins y Coulter, 2018). El control debe procurar que todas las actividades dentro de la organización estén alineadas al logro de resultados y la consecución de los objetivos, de acuerdo a lo establecido y planificado por la dirección. Es decir, el control debe procurar la correcta y ordenada ejecución de los objetivos trazados (Falconi et al, 2019).

El control es importante porque provee información que puede servir de base, para que los gerentes puedan proyectar el futuro de la organización y predecir las eventualidades y acciones que deben seguir. Además, el control puede otorgar a los colaboradores la facultad para tomar decisiones y tener autonomía de forma oportuna, pudiendo actuar con celeridad en el momento que sea necesario en beneficio de la organización; ayuda a minimizar los riesgos potenciales en las diferentes áreas de la organización y por ende, protege los recursos de la organización y garantiza parcialmente el logro de los objetivos, como es el caso de la satisfacción de los usuarios (Robbins y Coulter, 2018; Kaufmann, Taggart and Bozeman, 2018).

Los indicadores del control, están asociados los estándares e indicadores de la gestión, seguido de la medición y detección de desviaciones y/o fallas, la corrección de las fallas y la retroalimentación del sistema de control, que busca la mejora del mismo reduciendo las fallas y eliminando todas aquellas acciones que no contribuyen a la optimización de la gestión administrativa (Munch, 2018, p. 175).

Conforme las teorías relacionadas a la **satisfacción laboral**, se encuentra la teoría motivacional, la cual contempla la satisfacción desde el punto de vista de la estimulación del trabajador a través de las condiciones laborales. Dentro de estas teorías motivacionales, se tiene la teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow formulado en 1954, quien indicó que las personas pueden ser estimuladas por el deseo de satisfacer sus necesidades,

jerarquizando estas últimas según el nivel de importancia en una pirámide, donde la base serían las necesidades fisiológicas, seguidas por la seguridad, las necesidades sociales, la estima y la autorrealización. Otra teoría que planteó la motivación del individuo mediante la satisfacción de sus necesidades, fue la expuesta McClelland en el año 1961, destacando solo tres necesidades básicas, el logro, el poder y la afiliación.

Por un lado, la necesidad del logro fue definida como el impulso que tiene el individuo para poder alcanzar el éxito, desarrollarse profesionalmente y superar las barreras, imponerse metas cada vez más altruistas. La necesidad de poder, mediante la cual las personas sienten la necesidad de que otras personas hagan lo que ellas esperan o necesitan; finalmente, la necesidad de afiliación implica el deseo que tienen las personas de sentirse aceptas dentro de un grupo social, lo que hace que estén constantemente buscando relacionarse con otras personas.

Chiavenato (2015), indica la teoría de los factores de Frederick Herzberg publicada en el año 1968, señalando que “la práctica son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones u empresas para motivar a las personas”, para referirse a la motivación laboral. Es decir, la motivación de los trabajadores está relacionada con los factores considerados en esta teoría, mejor conocidos como higiénicos. Los cuales están relacionados a los ambientes de trabajo de cada individuo en la institución, los cuales incluyen las condiciones físicas del trabajo, su ambiente social, sus políticas, estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales.

Una de los conceptos de la satisfacción laboral está relacionada con “la calidad de vida en el trabajo”, considerando que el nivel de satisfacción de una persona en su trabajo puede ser una herramienta útil para atraer al talento y retenerlos, según ciertas condiciones de trabajo, fomentando la unión y colaboración del equipo de trabajo, con una buena actitud de las personas frente a su función dentro de la institución (Chiavenato, 2015, Larger, Feeney & San, 2017). Así mismo, según lo indicado por Crespín (2012) la satisfacción laboral es el resultado de diferentes maneras que percibe una persona frente a su labor con que realiza. Lo que puede representar las causas que generan la satisfacción o insatisfacción laboral en la institución, como la remuneración, las

relaciones laborales, la coordinación del trabajo en equipo, las condiciones laborales, la posibilidad de ascenso laboral y en general la vida diaria en el trabajo, que constituyen los motivadores como parte de la satisfacción laboral (Dhamija, Gupta & Surajit, 2018; Che, Arendt, and Russell, 2019).

Para Akimwale y George (2020), la satisfacción laboral forma parte de la percepción o valoración positiva que hace el empleado de su trabajo, donde se evidencian algunos elementos que permiten medir el grado de satisfacción de los colaboradores, el reto del trabajo, las remuneraciones, las condiciones laborales y el apoyo de los compañeros laborales.

En este sentido, para Robbins (2004) las dimensiones de la satisfacción laboral son: dimensión 1: Reto del trabajo, lo que está definido como la orientación que tienen los empleados hacia el logro de las actividades y tareas (Singh y Rangnekar, 2020), las cuales deben ser desarrolladas oportunamente al mismo tiempo que potencializa las capacidades del trabajador conjuntamente con sus habilidades evaluadas posteriormente en función de los resultados obtenidos (Li and Lin, 2020). En este contexto, el empleado se siente realizado porque sus funciones laborales les permiten demostrar sus capacidades y conocimiento, lo que fomenta la motivación e interés por seguir mejorando y aprovechando oportunidades para la dirección de la organización (Shehata, Montash and Areda, 2020). Los retos laborales, son aquellos que comprenden las exigencias de las actividades laborales, las cuales pueden llegar a ser complejas y requerir diferentes habilidades y competencias para su desarrollo eficiente (Rai, 2020). Mientras que sus indicadores implican, las capacidades de los empleados para poder ejecutar sus funciones y responsabilidades, sus destrezas para poder adaptarse a los cambios en las tareas y optimizar los recursos que se emplean, la variedad en las tareas lo que coloca a prueba su análisis crítico y operativo así como sus competencias innovadoras (Boselie, Van & Veld, 2019). Finalmente, la retroalimentación, la cual está asociada al feedback que se realiza entre el empleado y su supervisor inmediato en función de que este pueda mejorar y corregir sus debilidades (Johari et al, 2019 y Zulkifly, Ismail and Hamzah, 2019).

Mientras que la dimensión 2: Sistemas de recompensas justas, Robbins (2004) indicó que se refiere a los enfoques de valor en las instituciones, es decir,

los resultados y congruencias ordenadas concebibles que deben ser considerados razonables por los colaboradores, para posteriormente, estas ambiciones deben coexistir junto con el reto. La igualdad de trato se debe otorgar a todos por sus méritos y esto debe ser visto por el trabajador, razonablemente con relación a los premios o incentivos que se otorgan en el entorno del trabajo del ámbito laboral. En los sistemas de remuneración, los indicadores comprenden los esquemas de pagos representados por los salarios o remuneración económica que recibe el trabajador en un periodo determinado con una determinada frecuencia, como consecuencia de la prestación de servicios y los bonos e incentivos, como resultado de su productividad y esfuerzo. Seguido de los ascensos profesionales, que puede alcanzar tras la adquisición del conocimiento y capacidades que le confieren las oportunidades asumir nuevos retos y responsabilidades dentro de la organización.

Seguido de la dimensión 3: Condiciones favorables, las cuales están enfocadas en determinar si las condiciones físicas del sitio donde labora el trabajador, puede generar las condiciones idóneas para poder propiciar en los empleados los sentimientos genuinos, la serenidad y la posibilidad de realizarse profesionalmente y obtener un mejor desempeño. Para cualquier empleado las condiciones físicas y estructurales del lugar de trabajo, es relevante para el buen desempeño de sus funciones, su satisfacción y motivación, dado que todas las personas ameritan sentirse cómodos y seguros para poder actuar de la mejor forma dentro de la institución a la cual pertenecen. Los indicadores serían la comodidad que existe en el lugar de trabajo lo que involucra el confort, la ventilación, la iluminación, la disponibilidad de espacio físico, entre otros; los equipos tecnológicos disponibles que permitan sistematizar y automatizar ciertas actividades, proveyendo de ciertas facilidades para que el trabajo realice eficientemente sus funciones y la ubicación del lugar del trabajo, lo que de preferencia para el trabajador es adecuado cercano a su domicilio (Robbins, 2004, p.85).

Seguido de la dimensión 4: Apoyo y colaboración, según Robbins (2004, p. 85) indicó que los colaboradores con mejores capacidades y potencialidades, son todos aquellos que pueden alcanzar un mayor mérito, mejores resultados, lo que se evidencia en su desenvolvimiento en el trabajo, en su forma de abordar

los problemas y retos siendo innovadores, creativos y apoyando a sus compañeros. De esta manera, este tipo de trabajadores suelen impactar de forma humilde a la corporación y al equipo de trabajo, pues muestran disponibilidad genuina para la participación colaborativa y el apoyo del grupo, lograr superarse y cumplir con los objetivos trazados de la empresa. En esta dimensión se valora la disponibilidad que tiene el personal para participar y apoyar en ciertas actividades, incluso aquellas que no son directamente sus competencias y responsabilidades solo por apoyar los resultados comunes del equipo de trabajo y los recursos disponibles para poder colaborar y dar aportes significativos a la institución. Los indicadores serían la relación que tiene el empleado con sus compañeros y con su supervisor o jefes inmediatos, lo que determinara la efectividad del trabajo en equipo, el logro de los objetivos y el clima organizacional.

Finalmente, el apoyo y la colaboración entre los empleados, vendrá determinado por las actitudes y la compatibilidad entre la personalidad y el cargo laboral asignado, donde todos los colaboradores que se sientan conformes con sus funciones y responsabilidad dentro de la organización, porque estas les permitan colocar en prácticas sus conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas profesionales. Donde los indicadores serian la personalidad del empleado, la cual determina sus actitudes positivas y negativas ante el trabajo, los problemas y los conflictos que se puedan presentar a nivel laboral seguido del perfil profesional que involucra el puesto de trabajo al cual ha sido asignado, el cual exige ciertas competencias (Robbins, 2004, p.85).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El paradigma de esta investigación será positivista por realizar pronósticos acerca de las hipótesis que se plantean y por ser un enfoque cuantitativo y los propósitos de esta investigación. Sobre este aspecto, Mendoza (2018), afirma

que este paradigma trata acerca de la “construcción interpretativa de las ciencias sociales, a través del análisis de los enfoques empleados para la generación de conocimiento en las ciencias sociales” (p. 31).

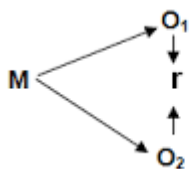
Acerca del enfoque de esta investigación, esta es cuantitativa debido a que empleará técnicas matemáticas y estadísticas para presentar los resultados. Para Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones cuantitativas emplean datos cuantificables, generalmente con diseños experimentales y sirven para poder medir el comportamiento de las variables.

Tipo de estudio

Esta investigación será básica, porque los resultados serán sustentados mediante la teoría sobre las variables de investigación. Acerca de este tema, Ramírez et al (2018), indica que este tipo de estudios se realizan para abordar temas teóricos o conceptuales. En tal sentido, en esta investigación se profundizará acerca de la realidad de la Gestión administrativa y satisfacción laboral en el sistema fiscal del Ministerio Público.

Nivel de investigación

El nivel de la investigación será correlacional, ello en razón de que la investigación busca la relación entre las dos variables intervinientes, en este caso la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Para Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones correlacionales buscan la relación o asociación que existe entre dos variables, opiniones o punto de vista de dos sujetos de estudio.



Dónde:

M: Muestra

V1 : Variable Independiente

V2 : Variable Dependiente

R : Relación de las variables

Diseño de Investigación

Sobre el diseño de la investigación se tiene que esta es no experimental y transversal, sobre el primero trata acerca de que los investigadores no realizan ningún tipo de manipulación a los resultados de las variables y en el caso de ser transversal se refiere a que la información se obtendrá en un solo momento. Para Hernández y Mendoza (2018), se denomina no experimental porque los resultados de las variables se registran tal como se encuentran en su naturaleza, así también, menciona que las investigaciones transversales obtienen la información en un solo momento y solo una vez.

Método

Acerca del método de esta investigación, esta será hipotética – deductiva, ello significa que la investigación iniciará con una idea previa, la cual será probada para llegar a una conclusión general. Acerca de esta definición, se tiene la que emite Hernández y Mendoza (2018), quienes afirman que este método se emplea para probar hipótesis pre establecidas que después serán probadas para llegar a conclusiones que pueden en algunos casos generalizarse.

3.2 Variables y operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Es el proceso que busca el logro de los objetivos de la organización, a través de la planeación, la coordinación, la dirección y el control de las actividades y funciones del personal dentro de la organización (Robbins y Coulter, 2018, p. 254).

Definición operacional

La variable gestión administrativa se operacionaliza en cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Indicadores.

Los indicadores para una de las dimensiones mencionadas son: para la dimensión planeación se tiene los indicadores Objetivos, Estrategias, Recursos. Para la organización: Distribución de las actividades, Especialización, Cultura organizacional. Para la dirección: Toma de decisiones, Motivación, Liderazgo y Comunicación. Para el control: Estándares, Detección de falas, Corrección de fallas y Retroalimentación.

La escala de medición es mediante Likert y las alternativas de respuesta son: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

La satisfacción laboral forma parte de la percepción o valoración positiva que hace el empleado de su trabajo, donde se evidencian algunos elementos que permiten medir el grado de satisfacción de los colaboradores, el reto del trabajo, las remuneraciones, las condiciones laborales y el apoyo de los compañeros laborales (Robbins, 2004, p. 85).

Definición operacional

La variable satisfacción laboral se operacionaliza en cuatro dimensiones: reto del trabajo, sistema de remuneraciones, condiciones favorables, apoyo y colaboración.

Indicadores.

Los indicadores para una de las dimensiones mencionadas son: para la dimensión reto del trabajo se tiene los indicadores destrezas, capacidades, variedad en las tareas y retroalimentación. Para la dimensión sistema de remuneraciones, los indicadores son esquemas de pagos y ascensos justos. La dimensión condiciones favorables, tiene como indicadores comodidad, ubicación, equipos tecnológicos que faciliten el trabajo. Y finalmente, la dimensión apoyo y colaboración de los compañeros tiene los siguientes indicadores; relación con los compañeros y relación con los jefes.

Escala de medición.

La escala de medición es mediante Likert y las alternativas de respuesta son: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

3.3 Población y muestra

Población

La población está conformada por 120 trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte. Para Hernández y Mendoza (2018), la población es aquel conjunto de personas que reúnen las características de inclusión que el investigador ha determinado. En tal sentido, los criterios de inclusión son aquellos referidos a trabajadores que pertenecen al

sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, hombres y mujeres.

Muestra

La muestra será la totalidad de la población conformada por 120 trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, a este tipo de muestra también se le denomina censal. Al respecto, Baena (2017), la define como “el estudio de la población total de un fenómeno dado: un país, una fábrica, una escuela o un partido político, etc.” (p. 84).

Muestreo

El muestreo será probabilístico porque toda la población tendrá la posibilidad de ser insertado en la investigación.

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

Técnicas

La técnica a emplearse será la encuesta. Para Cabezas, Andrade y Torres (2018), “es una técnica propia del diseño de investigación de campo. Generalmente la encuesta se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables” (p. 80).

Instrumentos

El instrumento será el cuestionario que estará elaborado en base al conjunto de preguntas relacionadas a las variables de investigación. Para Hernández y Mendoza (2018), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 250).

Ficha técnica del cuestionario gestión administrativa

Denominación	:	Gestión administrativa
Autor	:	Robbins y Coulter (2018)
Adaptado	:	Murga, F. (2020)
Fecha de aplicación:	:	30 de octubre de 2020
Objetivo	:	Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a	:	Trabajadores administrativos.

Tiempo : 15 minutos
Escala de medición : Escala ordinal

Ficha técnica del cuestionario satisfacción laboral

Denominación : Satisfacción laboral
Autor : Chiavenato, I. (2018).
Adaptado : Murga, F. (2020)
Fecha de aplicación: 30 de octubre de 2020
Objetivo : Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a : Trabajadores administrativos.
Tiempo : 15 minutos
Escala de medición: Escala ordinal

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez de contenido.

Para este propósito se empleará la estrategia de validación por juicio de expertos, quienes evaluarán el cuestionario en base a tres criterios, los cuales son pertinencia, relevancia y claridad. Para Barón y Díaz (2018), afirman que la estrategia de juicio de expertos ayuda a que el instrumento mejore el constructo teórico y el instrumento pueda medir para lo cual se ha elaborado.

Tabla 1. *Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Willy Gastello Mathews	Sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Aura Elisa Quiñones Li	Sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

Confiabilidad

Acercas del tema de la confiabilidad, esta se realizará en primer lugar aplicando una encuesta piloto a 20 trabajadores de otra fiscalía, ello en función a que tienen la misma característica de la población. Para Barón y Díaz (2018, p. 3), afirma que la confiabilidad mide la consistencia de un instrumento y de acuerdo a ello determina si éste es confiable o no.

Tabla 2. Prueba de confiabilidad de variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión administrativa	0.840	28
Satisfacción laboral	0.893	17

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Con respecto al instrumento gestión administrativa el resultado de la aplicación del Alpha de Cronbach fue 0.840 y del instrumento satisfacción laboral fue de 0.893. en ambos instrumentos el valor se encuentra de acuerdo al coeficiente de Alpha de Cronbach en una relación de Muy alta, lo que significa que ambos cuestionarios son confiables y se deben aplicar sin problemas.

3.5 Procedimiento

Se procederá a realizar los siguientes pasos para el procedimiento: (a) elaboración del instrumento, (b) validación del instrumento, (c) aplicación de prueba piloto, (d) aplicación del estadístico de Alpha de Cronbach, (e) aplicación de la encuesta (f) tabulación de la encuesta, (d) elaboración de tablas y gráficos.

3.6 Método de análisis de datos

El método que se empleará será el hipotético – deductivo, porque empieza con una premisa y acaba con una idea general. En esta investigación los resultados serán representados en tablas y gráficos mediante la estadística descriptiva y también se empleará la estadística inferencial, en este caso para probar las hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Acera de los principios éticos se emplearán tres: el consentimiento informado para que el encuestados sepa de qué trata la investigación. El principio de veracidad, acerca de la información vertida en este estudio y el respeto al derecho de autor para citar y referenciar lo obtenido de la literatura haciendo uso de las Normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general: Se establece la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Tabla 3. Tabla de frecuencia: relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa (Agrupada)	Bajo	Recuento	20	16	4	40
		% del total	16,7%	13,3%	3,3%	33,3%
	Medio	Recuento	15	19	34	68
		% del total	12,5%	15,8%	28,3%	56,7%
	Alto	Recuento	7	3	2	12
		% del total	5,8%	2,5%	1,7%	10,0%
Total	Recuento	42	38	40	120	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	

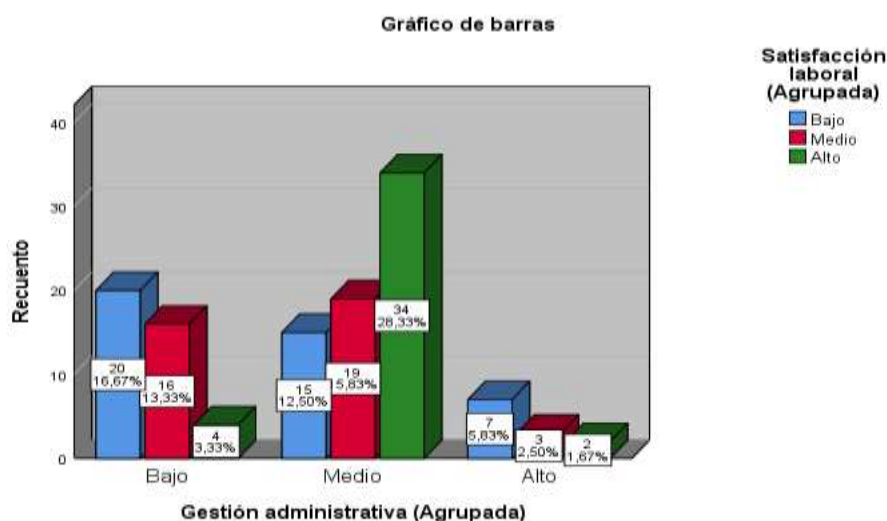


Figura 1. Tabla de frecuencia: relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

De la tabla 3 y figura 1, se puede observar que la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, el 33.3% de los trabajadores encuestados perciben que la gestión administrativa es de nivel bajo y 16.7% de ellos siente que la satisfacción laboral es baja, 13.3% es media y 3.3% es de nivel alto. El 56.7% de los trabajadores perciben que la gestión administrativa es media y el 12.5% de ellos percibe que la satisfacción laboral es baja, 15.8% de nivel medio y 28.3% percibe que es de nivel alto. El 10.0% de los trabajadores percibe que la gestión administrativa es alta y el 5.8% percibe que la satisfacción laboral es baja, 2.5% considera que es de nivel medio y 1.7%

considera que es de nivel alto. Se concluye que el 100.0% de los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, cualquiera sea el nivel de la gestión administrativa, el 35.0% afirmaron que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 31.7% de nivel medio y 33.3% de nivel alto.

Tabla 4. *Tabla de frecuencia: relación entre planeación y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Planeación (Agrupada)	Bajo	Recuento	18	15	9	42
		% del total	15,0%	12,5%	7,5%	35,0%
	Medio	Recuento	19	17	27	63
		% del total	15,8%	14,2%	22,5%	52,5%
	Alto	Recuento	5	6	4	15
		% del total	4,2%	5,0%	3,3%	12,5%
Total	Recuento	42	38	40	120	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	

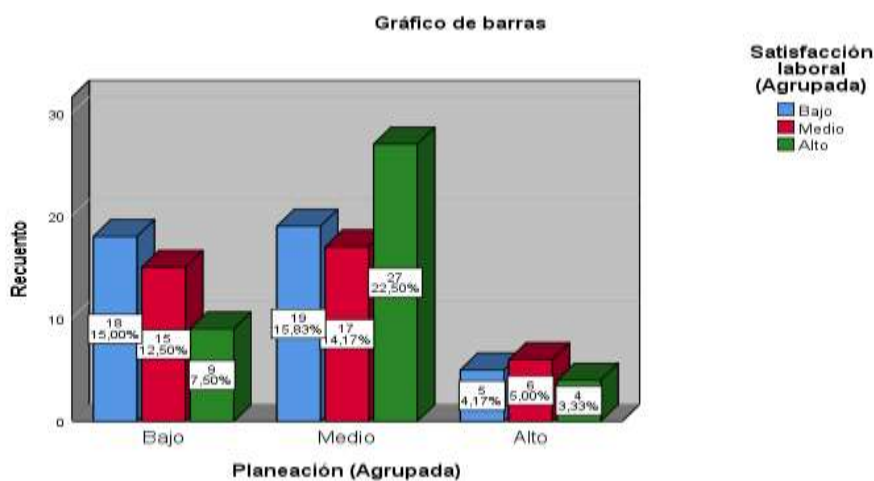


Figura 2. Relación entre planeación y satisfacción laboral

En la tabla 4 y figura 2, se muestra la relación entre planeación y satisfacción laboral, donde se indica que el 35.0% de los trabajadores percibe que la planeación es de nivel bajo y el 15.0% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 12.5% de nivel medio y 7.5% de nivel alto. El 52.5% de los trabajadores percibe que la planeación es de nivel medio y el 15.8% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 14.2% de nivel medio y 22.5% de nivel alto. El 12.5% de los trabajadores percibe que la planeación es de nivel alto y el 4.2% de ellos considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 5.0% de

nivel medio y 3.3% de nivel alto. Se concluye que el 100.0% de los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, cualquiera sea el nivel de la planeación, el 35.0% afirmaron que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 31.7% de nivel medio y 33.3% de nivel alto.

Tabla 5. *Tabla de frecuencia: relación entre organización y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Organización (Agrupada)	Bajo	Recuento	20	16	5	41
		% del total	16,7%	13,3%	4,2%	34,2%
	Medio	Recuento	17	18	33	68
		% del total	14,2%	15,0%	27,5%	56,7%
	Alto	Recuento	5	4	2	11
		% del total	4,2%	3,3%	1,7%	9,2%
Total	Recuento	42	38	40	120	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	



Figura 3. Relación entre organización y satisfacción laboral

En la tabla 5 y figura 3, se muestra la relación entre organización y satisfacción laboral, donde se indica que el 34.2% de los trabajadores percibe que la organización es de nivel bajo y el 16.7% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 13.3% de nivel medio y 4.2% de nivel alto. El 56.7% de los trabajadores percibe que la organización es de nivel medio y el 14.2% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 15.0% de nivel medio y 27.5% de nivel alto. El 9.2% de los trabajadores percibe que la organización es de nivel alto y el 4.2% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 3.3% de nivel medio y 1.7% de nivel alto. Se concluye que el 100.0% de los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, cualquiera sea el nivel

de la organización, el 35.0% afirmaron que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 31.7% de nivel medio y 33.3% de nivel alto.

Tabla 6. *Tabla de frecuencia: relación entre dirección y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dirección (Agrupada)	Bajo	Recuento	20	15	5	40
		% del total	16,7%	12,5%	4,2%	33,3%
	Medio	Recuento	14	18	33	65
		% del total	11,7%	15,0%	27,5%	54,2%
	Alto	Recuento	8	5	2	15
		% del total	6,7%	4,2%	1,7%	12,5%
Total	Recuento	42	38	40	120	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	

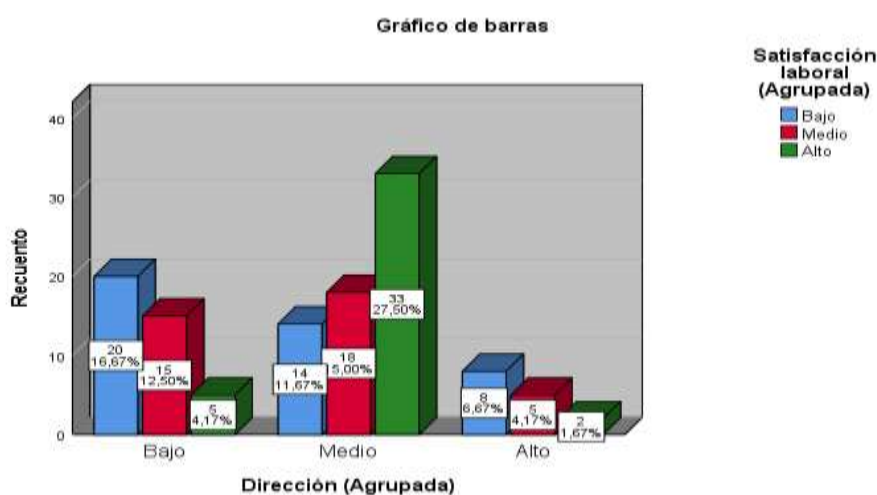


Figura 4. Relación entre dirección y satisfacción laboral

En la tabla 6 y figura 4, se muestra la relación entre dirección y satisfacción laboral, donde se indica que el 33.3% de los trabajadores percibe que la dirección es de nivel bajo y el 16.7% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 12.5% de nivel medio y 4.2% de nivel alto. El 54.2% de los trabajadores percibe que la dirección es de nivel medio y el 11.7% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 15.0% de nivel medio y 27.5% de nivel alto. El 12.5% de los trabajadores percibe que la dirección es de nivel alto y el 6.7% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 4.2% de nivel medio y 1.7% de nivel alto. Se concluye que el 100.0% de los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, cualquiera sea el nivel de la dirección, el 35.0% afirmaron que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 31.7% de nivel medio y 33.3% de nivel alto.

Tabla 7. *Tabla de frecuencia: relación entre control y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Control (Agrupada)	Bajo	Recuento	23	16	7	46
		% del total	19,2%	13,3%	5,8%	38,3%
	Medio	Recuento	12	18	31	61
		% del total	10,0%	15,0%	25,8%	50,8%
	Alto	Recuento	7	4	2	13
		% del total	5,8%	3,3%	1,7%	10,8%
Total	Recuento	42	38	40	120	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	

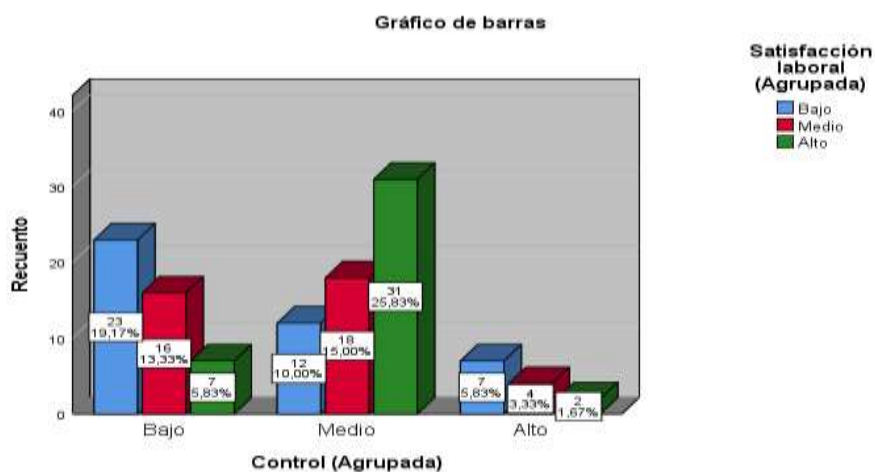


Figura 5. Relación entre control y satisfacción laboral

En la tabla 7 y figura 5, se muestra la relación entre control y satisfacción laboral, donde se indica que el 38.3% de los trabajadores percibe que la dirección es de nivel bajo y el 19.2% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 13.3% de nivel medio y 5.8% de nivel alto. El 50.8% de los trabajadores percibe que el control es de nivel medio y el 10.0% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 15.0% de nivel medio y 25.8% de nivel alto. El 10.8% de los trabajadores percibe que el control es de nivel alto y el 5.8% considera que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 3.3% de nivel medio y 1.7% de nivel alto. Se concluye que el 100.0% de los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, cualquiera sea el nivel del control, el 35.0% afirmaron que la satisfacción laboral es de nivel bajo, 31.7% de nivel medio y 33.3% de nivel alto.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Tabla 8. *Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral*

		Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa		
	Coefficiente de correlación	1,000	,277**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	120	120
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral		
	Coefficiente de correlación	,277**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	120	120

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

En la tabla 8, se puede apreciar la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman para hallar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral, donde se alcanzó un valor de 0.277, lo que indica que existe una correlación positiva baja y en lo que respecta al p-valor, se puede apreciar que fue de 0.002, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Hipótesis específica uno

H₀: No existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Tabla 9. *Relación entre planeación y satisfacción laboral*

		Planeación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,222*
		N	120
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,222*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	120

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

Para encontrar la relación entre la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman con el que se alcanzó una correlación de 0.222 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.015, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Hipótesis específica dos

H₀: No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Tabla 10. *Relación entre organización y satisfacción laboral*

		Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,301**
		N	120
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,301**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	120

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

Para encontrar la relación entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman con el que se alcanzó una correlación de 0.301 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Hipótesis específica tres

H₀: No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Tabla 11. *Relación entre dirección y satisfacción laboral*

		Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,272**
		N	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,272**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	120

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

Para encontrar la relación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman con el que se alcanzó una correlación de 0.272 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.003, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito

Fiscal de Lima Norte, 2020.

Hipótesis específica cuatro

H₀: No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Tabla 12. *Relación entre control y satisfacción laboral*

		Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,270**
		N	120
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,270**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,003
		120	120

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

Para encontrar la relación entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman con el que se alcanzó una correlación de 0.270 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.003, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se tratará acerca de la discusión de los resultados, es decir se confrontará los resultados con los obtenidos por otros estudios citados en los antecedentes, para tal efecto se tendrá en cuenta los objetivos de esta investigación. Acerca del objetivo general de determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020, se

puede señalar que este objetivo busca identificar la cohesión entre ambas variables, es decir saber qué pasa cuando la gestión administrativa alcanza niveles altos o es eficiente, podrá también seguir ese mismo curso la satisfacción laboral.

El mismo objetivo persigue Calderón (2016), al plantearse encontrar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad en Guatemala, pues los directivos desean saber que tan efectivo es la gestión actual en relación al aporte laboral que hacen los colaboradores de la municipalidad. En ese mismo propósito también se embarcó Cabezas (2015), debido a que su objetivo también fue encontrar la relación entre gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción de los empleados de una empresa pública municipal, donde también trata de encontrar en este caso si es que la GAD incide en dicho desempeño.

Así mismo, se aprecia dicho objetivo en el estudio efectuado pro Chiang y San Martín (2015) quienes en su investigación analizan la satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios una municipalidad en Talcahuano, México. Cardoza et al (2019), a dicho objetivo también le adiciona una variante y la relaciona también con la satisfacción con la vida, en tal sentido con ello nos indica que sí el trabajador se encuentra satisfecho con su logro en el trabajo, esta satisfacción la hará extensiva también en su vida personal y por ende con las personas que comparte en casa.

Del mismo modo, sucede lo contrario sí el trabajador no se siente a gusto con lo que hace en el trabajo, esta disconformidad también la trasladará a su entorno familiar, que a su vez traerá conflictos entre los integrantes de la familia, es por ello que es importante que las organizaciones tengan este objetivo muy claro y sepan aplicar las estrategias necesarias para poder obtener dos cosas principales: un colaborador contento con lo que hace y a su vez un trabajador de alto nivel por la productividad que va a obtener en su centro laboral. Por un lado, se beneficia la empresa y por otro el trabajador se siente satisfecho con lo que hace.

En cuanto al objetivo específico uno de determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del

sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020, se puede apreciar la intención de este objetivo cuando se desea saber si la planeación con los elementos que la conforman como es el caso de los objetivos, metas, recursos, estrategias, indicadores, etc se elaboran con la intención de conseguir los objetivos organizacionales, los cuales son exigidos a los trabajadores, pero ellos no pudieran hacerlo si es que no se encuentran a gusto o satisfechos con su labor.

Para ello en cuanto a la planeación, debe darle al trabajador las herramientas para que pueda obtener y cumplir con las exigencias y condiciones de la organización, de lo contrario se obtendría un resultado adverso. En el caso de Cabezas (2015), sucede lo mismo, el autor intenta relación el componente planificación con la satisfacción del colaborador, para determinar la efectividad que tiene la planificación en la satisfacción del trabajador, pero también para obtener resultados satisfactorios para la organización.

En cuanto al objetivo dos de determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020, el cual busca saber si los elementos que conforman la organización como es el caso de la división del trabajo, la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades asignadas a los trabajadores pueden determinar la satisfacción del trabajador, en este caso aquellos que laboran en el área administrativa de la institución estatal de este estudio.

En ese mismo propósito se ubica Maza (2018), al reportar un objetivo para encontrar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Senace, ello es porque en la problemática se reportó la existencia de problemas en la gestión relacionados a la organización. Acerca del objetivo específico tres de determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Esto se hace con la intención de verificar si el estilo de liderazgo, la motivación externa que imprime la organización a través de sus líderes o jefes, la comunicación y otros elementos relacionados pueden incidir en la satisfacción del colaborador.

En otras palabras, qué sucede sí la dirección, se efectúa cumpliendo con lo establecido en la normativa y también los principios de la teoría administrativa en la satisfacción del trabajador y qué pasa sí sucede lo contrario. Así también, se tiene la investigación realizada por Visitación (2018), quien presentó también un objetivo similar al tratar de encontrar la relación en dirección y satisfacción labora de los trabajadores de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, en este caso siendo una institución del Estado y considerando que los recursos son limitados, el líder debe esforzarse más para ganar la confianza de los colaboradores.

Por último, se tiene el objetivo cuatro de determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020, en este caso el objetivo planteado trata de relacionar el control en función de los elementos que la conforman, como son el monitoreo y sobre todo los indicadores y la capacidad para poder realizar las mejoras o plantear modificaciones a la planeación, cuando esta no se ajusta a la realidad, en tal sentido, que tanto se relaciona lo mencionado con la satisfacción del trabajador.

Se puede decir que entonces que un trabajador puede estar contento o satisfecho mientras lo están supervisando, hay que distinguir en este caso que existen formas de ejecutar el control, pues en algunos casos el trabajador puede incomodarse o hacer mal su trabajo cuando es supervisado muy seguidamente en la labor que realiza, en función a ello se puede determinar la relación que busca el objetivo. Así mismo, Guzmán (2018) y Visitación (2018), también se alinean con este objetivo para hallar la relación, teniendo claro que el control puede calificarse como efectivo o deficiente.

En el caso de los resultados inferencial, se muestra los resultados de la hipótesis general donde se aplicó el estadístico de Rho de Spearman encontrándose como resultado que este fue de 0.277, lo que indica que existe una correlación positiva baja y en lo que respecta al p-valor, se puede apreciar que fue de 0.002, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos

del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Lo que significa que las acciones realizadas en dicho ministerio con relación a la G.A. tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores, esto es sí se considera los cuatro elementos de la gestión como factor relevante, se tiene que la satisfacción laboral va en ese mismo sentido. Sobre este resultado, también coincide Visitación (2018) en cuyos resultados muestra valores de correlación de 0.324 entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, concluyendo que sí se gestiona correctamente a nivel administrativo se obtendrá un personal satisfecho, por lo que los resultados muestran relación entre las variables.

En ese mismo sentido, Guzmán (2018) arriba a un resultado similar al reflejar en el indicador de Rho de Spearman un valor de 0.285 con una significancia moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. En el caso de Maza (2018), indica un resultado diferente en lo referente a la G.A. que lo califica de deficiente en sus cuatro componentes, lo que ocasiona también insatisfacción en sus trabajadores.

Este análisis puede encontrar su sustento teórico citando a Falconi et al (2019) y Aristovnik et al (2018) quienes sustentan que la G.E. es la función y herramienta más importante de la organización, porque organiza los esfuerzos de un grupo social, a través de la gestión se busca alcanzar las metas organizacionales, apoyándose en la colaboración y participación del personal en el ejercicio de sus labores fundamentales, planificación, organización, dirección y control, los cuales conforman los componentes del proceso administrativo que toda organización debe tener en cuenta.

Así mismo, Robins y Coulter (2018), afirman que la G.E. es el proceso que busca alcanzar los objetivos de la organización planificando, organizando, direccionando y controlando las actividades y funciones que ejecuta el personal. Precisamente, en esta última afirmación se refiere al personal, el cual es un factor importante en la relación, pues nada de lo que planifica la organización puede obtenerse sin la cooperación de los colaboradores.

Con relación al objetivo específico uno de relacionar la planeación con la satisfacción laboral, se tiene los resultados inferenciales que señalan mediante

la prueba estadística de Rho de Spearman que el valor fue de 0.222 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.015, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Con estos resultados, se puede inferir que sí la planeación se realiza teniendo en cuenta los recursos y el potencial humano, este último alcanzará la satisfacción laboral porque considera que sus ideas o propuestas también son consideradas en el plan de trabajo para mejorar el servicio de la organización. Por el contrario, Cabezas (2015) determina una planeación deficiente en la organización de su estudio, situación que no ha permitido que la organización llegue a concretar lo planificado hasta el momento, ello sucede cuando la gestión no se está realizando teniendo en cuenta los principios propugnados en la teoría de la administración y también las políticas impuestas por la organización.

En este caso, la teoría indica que consiste en definir los objetivos de la organización, en establecer estrategias para poder alcanzarlos y en la planeación del desarrollo de los planes que se requieren integrar y coordinar (Robbins y Coulter, 2018). Por otro lado, la planeación determina el rumbo o curso de acción que tiene la organización para poder lograr los objetivos trazados, es decir, dirige a la organización hacia el logro de resultados mediante el análisis previo del entorno, los riesgos, la misión y la visión organizacional (Munch, 2018).

Con respecto a la hipótesis específica dos, se obtuvo como hallazgo numérico que la prueba de Rho de Spearman nos indica un valor de 0.301 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

De tal manera, que sí la organización del Distrito Fiscal de Lima Norte es eficiente, entonces la satisfacción laboral es inminente. Al respecto, se puede citar la investigación de Calderón (2016), quien concluyó en su investigación que los trabajadores se encuentran satisfechos, en función de que se está llevando a cabo una gestión administrativa adecuada que se puede evidenciar en la distribución equitativa de las funciones de los trabajadores. Por el contrario, Cabezas (2015) informa en su estudio que la organización es deficiente, como efecto de un liderazgo también deficiente que no considera la comunicación efectiva de los trabajadores y tampoco la motivación de los mismos.

En lo que respecta a la teoría de la organización, se tiene que esta se refiere a una función administrativa que implica estructurar las actividades para concretar objetivos (Robbins y Coulter, 2018, Islam, Sultana & Prodhan, 2017). En ese sentido, las actividades, funciones y responsabilidades deben definirse bien para alcanzar resultados para la organización por un lado y satisfacción laboral por el otro.

Con respecto a la hipótesis específica tres, los resultados inferenciales de Rho de Spearman que indican un valor de 0.272 con ello indicó que existe una correlación positiva media. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.003, demostrando con ello ser menor al alfa de 0.05. Siendo de esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Al respecto, se cita la investigación de Chiang y San Martín (2015) quienes realizaron una investigación en el Municipio de Talcahuano en el que concluyeron que es importante la relación entre los supervisores y los trabajadores para conocer las necesidades de estos últimos, pero también para reconocer el esfuerzo que ellos hacen en el trabajo por mejorar su proactividad e iniciativa en el trabajo como efecto de su satisfacción laboral.

Un resultado similar también arriba Cardoza et al (2019), al reportar en su investigación que el 66% de los trabajadores alcanzan un nivel medio en la satisfacción laboral, pero que su vez resalta que las condiciones laborales, la

integración de los colaboradores y el reconocimiento de la labor de los empleados contribuyen a dicha satisfacción. Por el contrario, Cabezas (2015) indica en su investigación que en lo que se refiere al liderazgo aplicado en la organización de su estudio, éste no se aplica un liderazgo adecuado, razón por la cual no se da una coordinación y planeación efectiva. Por ende, hay mal uso de los recursos, generando insatisfacción en los trabajadores de la organización.

En ese mismo sentido, Maza (2018) manifestó que en la investigación que realizó en una organización denominada Senace, los trabajadores no se sienten motivados precisamente por el tipo de gestión y sobre todo el liderazgo que ejercen los jefes. En esa misma línea, Córdova y Arévalo (2018), también indican que la motivación que sienten no es la suficiente como para sentir satisfacción laboral, ello debido a que el liderazgo de los jefes no es la adecuada, no permiten la participación del trabajador y tampoco permiten la autonomía en las decisiones y tampoco experimentan interacción entre los trabajadores. No obstante, presenta relación entre las variables G.A. y desempeño laboral, llegando a niveles incluso aceptables.

Con respecto a la hipótesis específica cuatro, los resultados inferenciales de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman que indican que se alcanzó una correlación de 0.270 con ello se indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.003, valor inferior a 0.05. De esta manera, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, con ello se demuestra que existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

En tal sentido, se puede afirmar que en el Distrito Fiscal de Lima Norte se está aplicando las herramientas de control necesarias para obtener los resultados previstos en la planeación, de esta manera los trabajadores también muestran satisfacción frente a estos resultados expuestos. Este resultado, es respaldado con lo que indica Robbins y Coulter (2018) acerca del control en la gestión administrativa, ellos afirman que la función administrativa involucra la vigilancia, la comparación y la corrección del desempeño laboral, con la intención de que los resultados estén acordes con la planeación realizada inicialmente.

Ello en función de que debe procurar la correcta y ordenada ejecución de los objetivos trazados (Falconi et al, 2019).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Este resultado se sustenta en los valores inferenciales de Pearson de 0.277, lo que indica que existe una correlación positiva baja y en lo que respecta al p-valor, se puede apreciar que fue de 0.002.

Segunda. Se concluye que existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Este resultado se sustenta en los valores inferenciales de Pearson de 0.222 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de

0.015.

Tercera. Se concluye que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Este resultado se sustenta en los valores inferenciales de Pearson de 0.301 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.001.

Cuarta. Se concluye que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Este resultado se sustenta en los valores inferenciales de Pearson de 0.272 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.003.

Quinta. Se concluye que existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. Este resultado se sustenta en los valores inferenciales de Pearson de 0.270 con ello indicó que existe una correlación positiva baja. Del mismo modo, el Sig. (bilateral), mostró un valor de 0.003.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al Administrador del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, debe sujetarse a los principios de la teoría administrativa en cuanto al proceso administrativo. Del mismo modo, sujetarse a las ordenanzas y/o políticas establecidas por la organización.

Segunda. Se recomienda al Administrador y a los Fiscales Provinciales de cada Despacho Fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, en cuanto a la planeación de la gestión administrativa para que esta pueda tener como efecto la satisfacción laboral de los trabajadores, debe integrar en dicha planeación las necesidades de los mismos en cuanto a materiales, equipos y otros elementos que necesiten para poder tener una labor eficiente y cuyos

resultados de su trabajo les cause satisfacción con el cumplimiento.

Tercera. Se recomienda a los Fiscales Provinciales de cada Despacho Fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte que, en lo que respecta a la organización, establezcan de forma clara cuáles son sus funciones y responsabilidades, así como una efectiva división del trabajo para que esta pueda concretar lo planificado.

Cuarta. Se recomienda al Administrador y a los Fiscales Provinciales de cada Despacho Fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte que, en lo que respecta a la organización, respecto al componente dirección, proporcionen motivación de parte de estos, además de promover una comunicación adecuada con el personal, con un saludo amable y con un reconocimiento al esfuerzo que día a día realiza el trabajador.

Quinta. Se recomienda a los Fiscales Provinciales de cada Despacho Fiscal del Ministerio Público, hacer el monitoreo en base a los indicadores que se han registrado en la planeación, de esta manera podrán saber en qué porcentaje va su avance y sí fuera posible también realizar algunas mejoras respectivas en caso haya algún elemento o factor que no se haya contemplado.

REFERENCIAS

- Akinwale, OE y George, OJ (2020). Ambiente de trabajo y satisfacción laboral entre enfermeras en hospitales terciarios gubernamentales en Nigeria. *Rajagiri Management Journal*, 14 (1), 71-92. <https://doi.org/10.1108/RAMJ-01-2020-0002>
- Aristovnik, A., Polonca, K., Anamarija, L., y Nina, T. (2018). Excellence in public administration: job satisfaction as a factor of good administration. *International Journal of Human Resources Development and Management* 18(1/2), 127- 144. DOI: 10.1504/IJHRDM.2018.10013660

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria. México.
- Berdiyrov, A. and Berdiyrov, T. (2020). Long-range planning of a public transport company. *Journal of Critical Reviews*, 7 (6), 700-704. <https://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/2963>
- Bateman, T. y Snell, S. (2004). *Administración una ventaja competitiva*. Editorial McGraw – Hill. México.
- Boselie, P., Van, J. & Veld, M. (2019). A human resource management review on public management and public administration research: stop right there...before we go any further. *Public Management Review*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1695880>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- Che, N., Arendt, S. and Russell, D. (2019). Examining work factors after Malaysia's minimum wage implementation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31 (12), 4462-4481. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2018-0827>
- Chilán, S. Chilán, J., Marcillo, M. y Álvarez, A. (2016). Modelo de gestión administrativa para optimizar el desempeño de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales. *3C Empresa. Investigación Y Pensamiento Crítico*, 5(2), 99 - 113. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2016.050226.99-113>
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – EMSABA E.P* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1827/T-UTB-CEPOS-MAE-000027.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los tragadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*.

Huehuetenango, Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Cardoza, M. Hidalgo, L. Peña, J. Pulido, L. y Torres, S. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de investigación y cultura*, 8 (1), 75-84. <https://bit.ly/39hJh59>

Chiang, M., San Martín, J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia Trabajador*, 17(54), 159-165. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.

Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 10ª Ed. México. Editorial McGraw – Hill. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5513296&query=satisfaccion+%2B+laboral+>

Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. Universidad Nacional San Martín de Tarapoto. Tarapoto, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20J%C3%A1nice%20lvone%20C%C3%B3rdova%20Flores%20%26%20Lesslie%20Miriella%20Ar%C3%A9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dhamija, P., Gupta, Sh. & Surajit, B. (2018). Measuring of Job Satisfaction: The Use of Quality of Work Life Factors. *Benchmarking An International Journal*, 26(1), DOI: 10.1108/BIJ-06-2018-0155

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 3 (2), 155-169. DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>. Recuperado de ISSN: 2602-8506.

- Guzmán, R. (2018). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20853/Guzm%C3%A1n_ZRH.pdf?sequence=1
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hochwarter, W., Kapoutsis, I., Jordan, S., Khan, A. and Babalola, M. (2020). Dyads of Politics and the Politics of Dyads: Implications for Leader Development. Buckley, M.R., Wheeler, A.R., Baur, J.E. and Halbesleben, J.R.B. (Ed.) *Research in Personnel and Human Resources Management*, 38, 103-143. <https://doi.org/10.1108/S0742-730120200000038005>
- Islam, N., Sultana, A. & Prodhan, Sh. (2017). Job satisfaction of employees of public and private organizations in Bangladesh. *Journal of Political Science, Public and International Affairs*, 1(1), 002-008. https://www.researchgate.net/publication/317328878_Job_satisfaction_of_employees_of_public_and_private_organizations_in_Bangladesh
- Islami, X., Mulolli, E. y Mustafa, M. (2018). Using Management by Objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future Business Journal*, 4 (1), 94-108. <http://dx.doi.org/10.1016/j.fbj.2018.01.001>
- Johari, J., Mohd, F., Fee, T., Yahya, K. and Adnan, Z. (2019). Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 32 (1), 102-119. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2017-0257>
- Kaufmann, W., Taggart, G. and Bozeman, B. (2018). Administrative Delay, Red Tape, and Organizational Performance. *Public Performance & Management Review*, 42 (3), 529-553, DOI: 10.1080/15309576.2018.1474770
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón manta. Revista ECA Sinergia.

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. UTM, 8 (2)

- Larger, J., Feeney, M. & San, L. (2017). Employee Fit and Job Satisfaction in Bureaucratic and Entrepreneurial Work Environments. *Review of Public Personnel Administration*, 39 (1), 135-155. <https://doi.org/10.1177/0734371X17693056>
- Li, X. and Lin, C. (2020). The influence of high-commitment work system on work well-being: the mediating role of psychological empowerment and the moderating role of leader trust. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2020-0034>
- Luna, A. (2015). Proceso administrativo. 2ª Ed. México. Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/2JJrquS>
- Matos, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21454>
- Maza, L. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración del SENACE – 2018* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1
- McGrandle, J. (2018). Job Satisfaction in the Canadian Public Service: Mitigating Toxicity With Interests. *Public Personnel Management*, 48(3) 369–391. <https://doi.org/10.1177/0091026018819026>
- Mendoza, Y. (2018). La concepción positivista y postpositivista de la ciencia en la construcción del pensamiento gerencial contemporáneo, *Gestión y Gerencia*, 2 (2), 27-49. <https://revistas.uclave.org/index.php/gyg/article/view/2010>
- Mendoza, W. Delgado, M. García, T. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4 (4), 206-240. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>. Recuperado de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.

- Mickson, M., Anlesinya, A. and Malcarm, E. (2020). Mediation role of diversity climate on leadership and job satisfaction in the Ghanaian public sector. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-10-2019-0080>
- Munch, L. (2018). *Administración gestión organización enfoques y proceso administrativo*. 3ª Ed. Editorial Pearson. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808987&query=proceso+administrativo+>
- Pacheco-Granados, Raúl J., Robles-Algarín, Carlos A., & Ospino-Castro, Adalberto J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29 (5), 259-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Parra, R., Arce, M. y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3 (8), 140-146. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10 (20), 1-29. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Rai, A. (2020). Differential relationship of challenge and hindrance demands with employee engagement: The moderating effect of job resources. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38 (9/10), 887-906. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-12-2017-0174>
- Ramírez et al (2018). *Metodología de la investigación e investigación aplicada para ciencias económicas administrativas*. Universidad Nacional de Nicaragua. <https://jalfaroman.files.wordpress.com/2019/03/dosier-metodologia-e-investigacion-aplicada-2018.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Décima edición. Editorial Pearson. México.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. Editorial

- Pearson Educación. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración* 13E. Editorial Pearson. México. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808969&query=Relaciones+entre+el+clima+organizacional+%2B+la+satisfacci%C3%B3n+laboral#>
- Sagawa, J. and Nagano, M. (2021). Integration, uncertainty and information: how do they affect planning performance?. *Revista de Gestão*, 1-27. <https://doi.org/10.1108/REGE-11-2019-0113>
- Shehata, G., Montash, M. and Areda, M. (2020). Examining the interrelatedness among human resources management practices, entrepreneurial traits and corporate entrepreneurship in emerging markets: an evidence from Egypt. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economie*. <https://doi.org/10.1108/JEEE-08-2019-0117>
- Sierra, M. (2017). Análisis de la información de gestión administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015). *Administración & Desarrollo*, 47(1), 118-139. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6403437.pdf>.
- Singh, A. and Rangnekar, S. (2020). Empowering leadership in hospital employees: Effects on goal orientation, job conditions, and employee proactivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69 (7), 1497-1519. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2019-0132>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. 2ª Ed. México. Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=bateman+y+snell+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0xO6y2tXsAhVpuVkkHVKHDKDogQ6AEwB3oECACQAg#v=onepage&q&f=false>

- Urquizo, W. (2020). *Gestión Administrativa y procedimientos de liquidación de beneficios sociales en la Corte Superior de Justicia de Cañete*. Lima. 2019. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41327/URQUIZO_RW.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Visitación, M. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14917/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Zulkifly, N., Ismail, M. and Hamzah, S. (2019). Predictors of knowledge transfer between expatriates and host country nationals: Shared vision as mediator. *European Journal of Management and Business Economics*, 29 (2), 199-215. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-04-2019-0067>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Objetivos específicos. Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la Planeación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p>	Variable 1: Gestión administrativa						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos		
			Planeación.	Objetivos. Estrategias. Recursos.	1-6	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (28-64) Medio (65-103) Alto (104-140)		
			Organización.	Estructura organizacional. Distribución de las actividades. Especialización de funciones.	7-14				
			Dirección.	Liderazgo. Delegación. Comunicación.	15-20				
			Control.	Estándares. Detección de fallas. Comparación de resultados. Supervisión.	21-28				
			Variable 2: Satisfacción laboral		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Reto del trabajo.	Destrezas. Capacidades. Variedad en las tareas. Retroalimentación.	1-8	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20-46) Medio (47-73) Alto (74-100)		
			Sistema de remuneración	Esquemas de pagos. Ascensos Justos.	9-10				
			Condiciones favorables.	Comodidad. Equipos tecnológicos que faciliten el trabajo.	11-12				

<p>administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020?</p>	<p>administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Publico, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.</p>	<p>Apoyo y colaboración.</p>	<p>Relación de los compañeros. Relación con los jefes.</p>	<p>13-14</p>		
---	---	---	------------------------------	--	--------------	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>No experimental.</p> <p>Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>120 trabajadores del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte.</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia</p> <p>- Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.

Con el fin de sustentar la tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo, le solicito su colaboración, respondiendo c/u de las preguntas y marcando una sola de las alternativas indicadas. Las respuestas son totalmente anónimas.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

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

Variable 1: Gestión administrativa		Escala de Calificación				
Dimensión 1: Planeación		1	2	3	4	5
1	Los objetivos de la organización satisfacen las necesidades de la institución.					
2	Los objetivos de la organización son difundidos al personal.					
3	La política institucional es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificados.					
4	La política es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.					
5	La organización cumple con las metas anuales planteadas por el sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte.					
6	Las metas son acordes y su cumplimiento muestran una adecuada gestión administrativa.					
Dimensión 2: Organización						
7	La organización cuenta con una estructura organizacional acorde a las necesidades de la institución.					
8	La institución cuenta con un organigrama visible para todos los trabajadores.					
9	Conozco los niveles jerárquicos de la organización.					
10	Las distintas áreas de la institución se encuentran asignados equitativa para la organización.					
11	La distribución de funciones se da de acuerdo a lo objetivos.					
12	La organización cuenta con la cantidad suficiente de trabajadores para alcanzar las metas.					

13	La organización distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.					
14	Considero que la distribución de tareas se hace de forma coherente, justa y sin preferencias.					
Dimensión 3: Dirección						
15	El liderazgo de los fiscales resulta importante para la dirección del distrito fiscal de Lima Norte.					
16	El liderazgo de los fiscales resulta básica para la adecuada dirección de los trabajadores del distrito fiscal de Lima Norte.					
17	El proceso de delegación de los procedimientos administrativos en el distrito fiscal de Lima Norte es adecuado.					
18	El proceso de delegación de los procedimientos administrativos tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores para su cumplimiento.					
19	Los canales de comunicación del distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para una mejor dirección que incida en la gestión administrativa.					
20	Los sistemas de comunicación empleado por el distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para una gestión administrativa eficiente.					
Dimensión 4: Control						
21	Existe un nivel estándar de rendimiento de los trabajadores en relación a los resultados obtenidos por el distrito fiscal de Lima Norte en su gestión anual.					
22	El control realizado por la OCMA y la ODECMA se ciñe a un estándar de resultados establecidos de acuerdo a un plan anual de objetivo formulados por el distrito fiscal de Lima Norte.					
23	En el distrito fiscal de Lima Norte se detectan los errores en las carpetas fiscales y se corrigen de manera inmediata.					
24	Los trámites en el distrito fiscal de Lima Norte se cumplen de acuerdo a lo establecido por ley.					
25	Los resultados anuales del distrito fiscal de Lima Norte se comparan con los objetivos planteados al inicio del año.					
26	Normalmente los objetivos planteados al inicio de año se cumplen en el tiempo					
27	El fiscal revisa los resultados de los trabajadores administrativos para verificar el cumplimiento de sus funciones.					
28	En el distrito fiscal de Lima Norte se verifican constantemente el cumplimiento de las metas.					

Variable 2: Satisfacción laboral		Escala de Calificación				
Dimensión 1: Reto del trabajo		1	2	3	4	5
1	Tengo facilidad para aprender rápido las labores de mi trabajo.					
2	Tengo suficiente oportunidad que me permita el desarrollo de mis habilidades para mi crecimiento personal.					
3	Tengo capacidades para desarrollar eficientemente mi trabajo					
4	Recibo con frecuencia reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.					
5	Puedo hacer variedad de tareas en mi oficina.					
6	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades teniendo en cuenta la carga laboral.					
7	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
8	En mi área de trabajo los errores cometidos son indicios para mejorar la experiencia y aprender.					
Dimensión 2: Sistemas de recompensas justas						
9	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
10	Mi sueldo o remuneración es acorde a mis necesidades personales y familiares.					
11	En mi trabajo he sido promovido por mis logros obtenidos.					
12	Sientes que tienes oportunidad de demostrar tus habilidades profesionales para obtener un ascenso.					
Dimensión 3: Condiciones favorables						
13	El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.					
14	En mi trabajo cuento con mobiliarios para realizar mis actividades de forma cómoda.					
15	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
16	Cuento con los equipos electrónicos necesarios como computadora en buen estado para cumplir con las metas organizacionales.					
Dimensión 4: Apoyo y colaboración						
17	Cuento con un equipo de trabajo que apoya cuando existe deficiencias en alguna área que no domino.					
18	En mi trabajo hay un ambiente de escasa colaboración y comprensión entre mis compañeros.					
19	Mis supervisores me permiten llevar un dialogo horizontal y me escuchan.					
20	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.					

Anexo 3. Base de datos

	Gestión del despacho fiscal																				Satisfacción laboral																										
	Planificación					Organización					Dirección					Control					Reto del trabajo					Sistemas de recompensas justas			Condiciones favorables			Apoyo y colaboración															
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44			
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	2	4	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	5	5	4	3	2		
2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	1	2	4	4	2	1	4	1	5	4	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3			
3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	1	4	4	1	2	3	2	2	1	2	1	4	4	3	2	2	1	2	1	3	2	3	1	4	3	4	1	4	4	3	3	1	4	2	3			
4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	1	2	4	1	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	1	3			
5	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	1	2	1	2	4	4	2	1	2	4	1	2	4	4	2	1	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4		
6	2	5	3	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	3	2		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	5		
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	4	1	5	3	3	2	4	1	4	4	4	1	5	3	2			
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	1	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	2	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	

16	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2							
17	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
19	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	1	2	1	2	1	3	4	2	2	3	2	2	2				
20	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2			
21	4	4	5	2	5	5	5	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	5	5	5	5	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1				
22	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1				
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1			
25	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	
26	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2	3	2		
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
28	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	4	5	5	5	2
30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	1	1	1	1	4	5	3	3	1	1	1	1	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	

3 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	4	3	3	3	4	1	4	5	4	4	1	4	2	3		
3 2	1	1	2	3	2	1	4	1	2	3	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	
3 3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	4	4	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
3 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
3 5	2	2	2	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
3 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	5	4	4	2		
3 7	1	1	2	3	2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4	1	3	2	4	5	5	2	4	5	3	5	3	4	2	3			
3 8	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	5	1	5	2	4	4	5	1	5	5	3	4	1	5	4	5			
3 9	1	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	3	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	4	2	5			
4 0	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4 1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4 2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4 3	4	1	1	1	1	4	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	5	5	5	5	4	1	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4
4 4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4 5	4	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	5	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	

46	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	4	2	4	2	4	4	4	2	5	5	1	1	1	5	4	4			
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	1	1	1	4	2	3	4	4	
53	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	2		
54	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4			
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4			
56	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
58	2	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	1	5	3	3	1	2	5	4	1	4	4	4	4	4	2	5	3	1	5	3	4
59	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	5	3	4	
60	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	5	2	3	4	3	

6 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	2	3	3	4	1	2	4	3	3	2	4	3	4			
6 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4
6 3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	5	5	5	5	4	3	3	1	5	5	5	5	4	3	5	1	4	2	4	4	5	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4		
6 4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3			
6 5	2	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	1	1	1	1	4	1	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	5	2	3				
6 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3				
6 7	4	4	1	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
6 8	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	5	5	5	4	4	1	4	3	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6 9	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	2			
7 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
7 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

9 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5											
9 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	5											
9 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	5	3	2												
9 4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
9 5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	4	3	2	2	3	2	3	5	4	5	1	5	2	2															
9 6	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2										
9 7	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2							
9 8	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2							
9 9	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2						
1 0 0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	2	2			
1 0 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	2	1	2	
1 0 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1 0 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1 1 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2
1 1 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5
1 1 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	2	4	3	2	3	3	1	3	3	4			
1 1 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	5	4	4	2				
1 1 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5				
1 1 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	2	4	4	5	1	5	5	3	4	1	5	4	5					
1 2 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Los objetivos de la organización cumplen con los requisitos de la planificación.	x		x		x		
2	Los objetivos de la organización son difundidos al personal por medios virtuales.	x		x		x		
3	La política institucional es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificados.	x		x		x		
4	La política es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.	x		x		x		
5	La organización cumple con las metas anuales planteadas por el sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte.	x		x		x		
6	Las metas son acordes y su cumplimiento muestran una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La organización cuenta con una estructura organizacional acorde a las necesidades de la institución.	x		x		x		
8	Los trabajadores conocen el organigrama de la institución.	x		x		x		
9	Los trabajadores conocen los niveles jerárquicos de la institución.	x		x		x		
10	Las distintas áreas de la institución se encuentran asignados equitativa para el desarrollo de actividades de la institución.	x		x		x		
11	La distribución de funciones se da de acuerdo a lo objetivos de la institución.	x		x		x		
12	La organización cuenta con la cantidad suficiente de trabajadores para alcanzar las metas.	x		x		x		
13	La organización distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.	x		x		x		
14	La asignación de casos en el despacho fiscal responde a una organización eficiente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	x		x		x		
15	Los fiscales tienen liderazgo para la dirección de las actividades de los	x		x		x		

	trabajadores.						
16	El liderazgo de los fiscales resulta prescindible para la dirección de las actividades de los trabajadores.	x		x		x	
17	El proceso de delegación de los procedimientos de actividades en el distrito fiscal de Lima Norte es adecuado.	x		x		x	
18	El proceso de delegación de los procedimientos actividades tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores para su cumplimiento.	x		x		x	
19	Los canales de comunicación del distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para la atención al usuario.	x		x		x	
20	Los sistemas de comunicación empleado por el distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para distribución de actividades.	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 4	x		x		x	
21	Los estándares de rendimiento de los trabajadores se visualizan con respecto a sus resultados.	x		x		x	
22	El control realizado por Control Interno se ciñe a un estándar de resultados establecidos de acuerdo a un plan anual de objetivo formulados por el distrito fiscal de Lima Norte.	x		x		x	
23	En el distrito fiscal de Lima Norte se detectan los errores en los expedientes y se corrigen de manera inmediata.	x		x		x	
24	Las actividades en el distrito fiscal de Lima Norte se cumplen de acuerdo a lo establecido por ley.	x		x		x	
25	Los resultados anuales de los despachos fiscales están alineados con los objetivos planteados al inicio del año.	x		x		x	
26	Los objetivos planteados al inicio de año se cumplen en el tiempo establecido.	x		x		x	
27	El Fiscal Provincial revisa los resultados de productividad los trabajadores administrativos para verificar el cumplimiento de sus funciones.	x		x		x	
28	En el distrito fiscal de Lima Norte se verifican constantemente el cumplimiento de las metas por despacho fiscal.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Los trabajadores aprenden rápido las labores asignadas.	x		x		x		
2	Los trabajadores desarrollan sus habilidades para crecimiento personal en su área de trabajo.	x		x		x		
3	Los trabajadores reciben con frecuencia reconocimiento por realizar un buen trabajo.	x		x		x		
4	Los trabajadores están capacitados para realizar una variedad de tareas en el despacho fiscal.	x		x		x		
5	Dentro de las áreas de trabajo se delegan las responsabilidades teniendo en cuenta la carga laboral.	x		x		x		
6	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo de los trabajadores son claros, por tanto saben que actividades realizar.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	x		x		x		
7	La remuneración económica está acorde con el trabajo que realizan los trabajadores.	x		x		x		
8	En la institución se promueve a los trabajadores por sus logros obtenidos.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades profesionales para obtener un ascenso.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	x		x		x		
10	El ambiente físico en el área de trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.	x		x		x		
11	La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	x		x		x		
12	Los trabajadores cuentan con los equipos electrónicos necesarios como computadora en buen estado para cumplir con las metas organizacionales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4	x		x		x		
13	Los trabajadores cuentan con un equipo de trabajo que apoya cuando existe deficiencias en alguna área que no dominan	x		x		x		
14	Los trabajadores tienen un ambiente de colaboración y comprensión entre compañeros.	x		x		x		
15	Los jefes de despacho permiten llevar un dialogo horizontal y escuchan a sus trabajadores.	x		x		x		

16	Los jefes inmediatos dan facilidades a sus trabajadores para analizar, discutir, revisar aspectos del trabajo.	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Robladillo Bravo Liz Maribel** DNI: **09217078**

Especialidad del validador: **Metodóloga**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

de junio de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Los objetivos de la organización cumplen con los requisitos de la planificación.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización son difundidos al personal por medios virtuales.	X		X		X		
3	La política institucional es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificados.	X		X		X		
4	La política es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.	X		X		X		
5	La organización cumple con las metas anuales planteadas por el sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte.	X		X		X		
6	Las metas son acordes y su cumplimiento muestran una adecuada gestión administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La organización cuenta con una estructura organizacional acorde a las necesidades de la institución.	X		X		X		
8	Los trabajadores conocen el organigrama de la institución.	X		X		X		
9	Los trabajadores conocen los niveles jerárquicos de la institución.	X		X		X		
10	Las distintas áreas de la institución se encuentran asignados equitativa para el desarrollo de actividades de la institución.	X		X		X		
11	La distribución de funciones se da de acuerdo a lo objetivos de la institución.	X		X		X		
12	La organización cuenta con la cantidad suficiente de trabajadores para alcanzar las metas.	X		X		X		
13	La organización distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.	X		X		X		
14	La asignación de casos en el despacho fiscal responde a una	X		X		X		

	organización eficiente.							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los fiscales tienen liderazgo para la dirección de las actividades de los trabajos.	X		X		X		
16	El liderazgo de los fiscales resulta prescindible para la dirección de las actividades de los trabajadores.	X		X		X		
17	El proceso de delegación de los procedimientos de actividades en el distrito fiscal de Lima Norte es adecuado.	X		X		X		
18	El proceso de delegación de los procedimientos actividades tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores para su cumplimiento.	X		X		X		
19	Los canales de comunicación del distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para la atención al usuario.	X		X		X		
20	Los sistemas de comunicación empleado por el distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para distribución de actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Los estándares de rendimiento de los trabajadores se visualizan con respecto a sus resultados.	X		X		X		
22	El control realizado por Control Interno se ciñe a un estándar de resultados establecidos de acuerdo a un plan anual de objetivo formulados por el distrito fiscal de Lima Norte.	X		X		X		
23	En el distrito fiscal de Lima Norte se detectan los errores en los expedientes y se corrigen de manera inmediata.	X		X		X		
24	Las actividades en el distrito fiscal de Lima Norte se cumplen de acuerdo a lo establecido por ley.	X		X		X		
25	Los resultados anuales de los despachos fiscales están alineados con los objetivos planteados al inicio del año.	X		X		X		
26	Los objetivos planteados al inicio de año se cumplen en el tiempo establecido.	X		X		X		
27	El Fiscal Provincial revisa los resultados de productividad los trabajadores administrativos para verificar el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		

28	En el distrito fiscal de Lima Norte se verifican constantemente el cumplimiento de las metas por despacho fiscal.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AURIELISA QUIÑONES LI DNI:...0772147

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 24 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Los trabajadores aprenden rápido las labores asignadas.	X		X		X		
2	Los trabajadores desarrollan sus habilidades para crecimiento personal en su área de trabajo.	X		X		X		
3	Los trabajadores reciben con frecuencia reconocimiento por realizar un buen trabajo.	X		X		X		
4	Los trabajadores están capacitados para realizar una variedad de tareas en el despacho fiscal.	X		X		X		
5	Dentro de las áreas de trabajo se delegan las responsabilidades teniendo en cuenta la carga laboral.	X		X		X		
6	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo de los trabajadores son claros, por tanto saben que actividades realizar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La remuneración económica está acorde con el trabajo que realizan los trabajadores.	X		X		X		
8	En la institución se promueve a los trabajadores por sus logros obtenidos.	X		X		X		
9	Los trabajadores tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades profesionales para obtener un ascenso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El ambiente físico en el área de trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.	X		X		X		
11	La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e	X		X		X		

	instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.							
12	Los trabajadores cuentan con los equipos electrónicos necesarios como computadora en buen estado para cumplir con las metas organizacionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores cuentan con un equipo de trabajo que apoya cuando existe deficiencias en alguna área que no dominan	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen un ambiente de colaboración y comprensión entre compañeros.	X		X		X		
15	Los jefes de despacho permiten llevar un dialogo horizontal y escuchan a sus trabajadores.	X		X		X		
16	Los jefes inmediatos dan facilidades a sus trabajadores para analizar, discutir, revisar aspectos del trabajo.	X		X		X		
		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **AURA ELISA QUIÑONES LI** **DNI: 07721447**

Especialidad del validador: **Maestra en Gestión Publica**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de noviembre de 2020



Maestra AURA ELISA QUIÑONES LI

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Los objetivos de la organización cumplen con los requisitos de la planificación.	x		x		x		
2	Los objetivos de la organización son difundidos al personal por medios virtuales.	x		x		x		
3	La política institucional es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificados.	x		x		x		
4	La política es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.	x		x		x		
5	La organización cumple con las metas anuales planteadas por el sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte.	x		x		x		
6	Las metas son acordes y su cumplimiento muestran una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La organización cuenta con una estructura organizacional acorde a las necesidades de la institución.	x		x		x		
8	Los trabajadores conocen el organigrama de la institución.	x		x		x		
9	Los trabajadores conocen los niveles jerárquicos de la institución.	x		x		x		
10	Las distintas áreas de la institución se encuentran asignados equitativa para el desarrollo de actividades de la institución.	x		x		x		
11	La distribución de funciones se da de acuerdo a lo objetivos de la institución.	x		x		x		
12	La organización cuenta con la cantidad suficiente de trabajadores para alcanzar las metas.	x		x		x		
13	La organización distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.	x		x		x		
14	La asignación de casos en el despacho fiscal responde a una organización eficiente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	x		x		x		
15	Los fiscales tienen liderazgo para la dirección de las actividades de los trabajadores.	x		x		x		
16	El liderazgo de los fiscales resulta prescindible para la dirección de las actividades de los trabajadores.	x		x		x		
17	El proceso de delegación de los procedimientos de actividades en el distrito fiscal de Lima Norte es adecuado.	x		x		x		
18	El proceso de delegación de los procedimientos actividades tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores para su cumplimiento.	x		x		x		
19	Los canales de comunicación del distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para la atención al usuario.	x		x		x		

20	Los sistemas de comunicación empleado por el distrito fiscal de Lima Norte son adecuados para distribución de actividades.	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4	x		x		x		
21	Los estándares de rendimiento de los trabajadores se visualizan con respecto a sus resultados.	x		x		x		
22	El control realizado por Control Interno se cife a un estándar de resultados establecidos de acuerdo a un plan anual de objetivo formulados por el distrito fiscal de Lima Norte.	x		x		x		
23	En el distrito fiscal de Lima Norte se detectan los errores en los expedientes y se corrigen de manera inmediata.	x		x		x		
24	Las actividades en el distrito fiscal de Lima Norte se cumplen de acuerdo a lo establecido por ley.	x		x		x		
25	Los resultados anuales de los despachos fiscales están alineados con los objetivos planteados al inicio del año.	x		x		x		
26	Los objetivos planteados al inicio de año se cumplen en el tiempo establecido.	x		x		x		
27	El Fiscal Provincial revisa los resultados de productividad los trabajadores administrativos para verificar el cumplimiento de sus funciones.	x		x		x		
28	En el distrito fiscal de Lima Norte se verifican constantemente el cumplimiento de las metas por despacho fiscal.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Willy Gastello Mathews** DNI: 09635561

Especialidad del validador: **Metodóloga**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18 de diciembre de 2020


 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:							
1	Los trabajadores aprenden rápido las labores asignadas.	x		x		x		
2	Los trabajadores desarrollan sus habilidades para crecimiento personal en su área de trabajo.	x		x		x		
3	Los trabajadores reciben con frecuencia reconocimiento por realizar un buen trabajo.	x		x		x		
4	Los trabajadores están capacitados para realizar una variedad de tareas en el despacho fiscal.	x		x		x		
5	Dentro de las áreas de trabajo se delegan las responsabilidades teniendo en cuenta la carga laboral.	x		x		x		
6	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo de los trabajadores son claros, por tanto saben que actividades realizar.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	x		x		x		
7	La remuneración económica está acorde con el trabajo que realizan los trabajadores.	x		x		x		
8	En la institución se promueve a los trabajadores por sus logros obtenidos.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades profesionales para obtener un ascenso.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	x		x		x		
10	El ambiente físico en el área de trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.	x		x		x		
11	La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	x		x		x		
12	Los trabajadores cuentan con los equipos electrónicos necesarios como computadora en buen estado para cumplir con las metas organizacionales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4	x		x		x		
13	Los trabajadores cuentan con un equipo de trabajo que apoya cuando existe deficiencias en alguna área que no dominan	x		x		x		
14	Los trabajadores tienen un ambiente de colaboración y comprensión entre compañeros.	x		x		x		
15	Los jefes de despacho permiten llevar un dialogo horizontal y escuchan a sus trabajadores.	x		x		x		
16	Los jefes inmediatos dan facilidades a sus trabajadores para analizar, discutir, revisar aspectos del trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Willy Gastello Mathews DNI: 09635561

Especialidad del validador: Metodóloga

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

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

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

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

18 de diciembre de 2020



Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable 1. Gestión administrativa				
Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Planificación.	Objetivos.	1-2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (28-64) Medio (65-103) Alto (104-140)
	Estrategias.	3-4		
	Recursos.	5-6		
Organización	Estructura organizacional.	7-9		
	Distribución de las actividades.	10-12		
	Especialización de funciones	13-14		
Dirección	Liderazgo.	15-16		
	Delegación	17-18		
	Comunicación	19-20		
Control.	Estándares.	21-22		
	Detección de fallas.	23-24		
	Comparación de resultados.	25-26		
	Supervisión.	27-28		

Variable 2. Satisfacción laboral				
Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Reto del trabajo.	Destrezas.	1-2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20-46) Medio (47-73) Alto (74-100)
	Capacidades.	3-4		
	Variedad en las tareas.	5-6		
	Retroalimentación.	7-8		
Sistema de remuneración.	Esquemas de pagos.	9-10		
	Ascensos Justos.	11-12		
Condiciones favorables.	Comodidad.	13-14		
	Equipos tecnológicos que faciliten el trabajo.	15-16		
Apoyo y colaboración.	Relación de los compañeros.	17-18		
	Relación con los jefes.	19-20		