



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de una  
institución pública de la provincia de Huamanga, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Escate Jayo, Marlene Maria (ORCID: 0000-0002-4468-0138)

**ASESORA:**

Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda (ORCID: 0000-0003-4942-9724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme en su tiempo perfecto la oportunidad de hacer realidad este sueño.

A Néstor, mi compañero de vida, por su aliento constante y apoyo incondicional, ejemplo de valores y virtudes, de crecimiento espiritual, personal, intelectual y académico.

A mi hija Illari, por ser mi fuente de inspiración, mi motor y motivo.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo, a su plana docente que viabilizaron hacer este sueño realidad.

A Annie Sumac Navarro, por las facilidades y todo el apoyo brindado para realizar esta investigación.

Mi especial agradecimiento a Néstor, mi compañero, que caminó a mi lado con sus conocimientos y aportes.

## Índice de contenidos

	Página
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGIA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSION	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## Índice de tablas

Tabla 1.	Técnicas e instrumentos	17
Tabla 2	Variable Gestión administrativa: dimensiones e ítems	18
Tabla 3	Variable Gestión administrativa y dimensiones recodificación de puntajes	18:
Tabla 4	Variable Satisfacción laboral: dimensiones e ítems	19
Tabla 5	Variable satisfacción laboral y dimensiones: recodificación de puntajes	19
Tabla 6	Resultados de la prueba de normalidad de los datos (Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra).	22
Tabla 7.	Tabla de frecuencia de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral	23
Tabla 8.	Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Gestión administrativa y satisfacción laboral.	24
Tabla 9.	Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de planeación y la satisfacción laboral	25
Tabla 10.	Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de organización y la satisfacción laboral	26
Tabla 11.	Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral	27
Tabla 12.	Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de control y satisfacción laboral.	28

## RESUMEN

La presente investigación, se ha trazado el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga.

Es una Investigación cuantitativa de tipo aplicada, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra es censal, 25 trabajadores a quienes, se aplicó los cuestionarios sobre de gestión administrativa de la autora Pinedo (2020) y de satisfacción laboral del autor Bernal (2019), ambos cuestionarios fueron seleccionados, debido a que concordaban con los criterios del estudio.

El estudio concluyó que existe una relación directa muy alta, entre gestión administrativa y satisfacción laboral, debido a que el valor del estadígrafo Rho de Spearman arroja  $=0,846$ , y la relación entre las variables contrastadas, al ser el  $p\_valor=0,000$ , menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , permite afirmar que, según la percepción del personal de la institución, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción laboral, personal, institución pública.

## ABSTRACT

The present investigation has outlined the objective of determining the relationship between administrative management and job satisfaction of the staff of a public institution in the province of Huamanga.

It is a quantitative research of applied type, with a correlational descriptive design.

The sample is census, 25 workers to whom the questionnaires on administrative management by the author Pinedo (2020) and job satisfaction by the author Bernal (2019) were applied, both questionnaires were selected, because they agreed with the study criteria.

The study concluded that there is a very high direct relationship between administrative management and job satisfaction, due to the fact that the value of the Spearman Rho statistic yields = 0.846, and the relationship between the contrasted variables, being the  $p\_value = 0.000$ , lower than the level of significance  $\alpha = 0.05$ , it allows to affirm that, according to the perception of the institution's staff, administrative management is significantly related to job satisfaction.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, personal, public institution.

## I. INTRODUCCIÓN

Los Estados modernos, requieren en sus sociedades instituciones públicas y privadas que garanticen su desarrollo y progreso de manera sostenible; para ello, la gestión administrativa asume importancia para el logro de los objetivos, además de procurar una estructura ágil, funcional, con criterio de previsión y adaptación a tiempos cambiantes. La gestión administrativa vinculada adecuadamente con el personal, genera situaciones de satisfacción laboral; lo que posibilita que la organización se encuentre en mejores condiciones para ofertar bienes y servicios de calidad.

Estudios internacionales, señalan que instituciones con adecuada gestión administrativa y satisfacción laboral, aseguran ventajas para ambos actores; por un lado, la institución adquiere posicionamiento social, logrando objetivos, metas y por otro, el personal que disfruta de su trabajo, encuentra un canal de realización, desarrolla empatía con su público objetivo, garantizando mejor la sostenibilidad y el futuro de la organización.

Algunos estudios nacionales, señalan, que una gestión administrativa, que genera adecuados niveles de satisfacción laboral, obtiene réditos con el público al que atienden, construyendo un triángulo virtuoso, entre institución, personal y usuarios; sinergia que beneficia y contribuye al progreso, desarrollo y estabilidad de la sociedad en su conjunto.

Estos aspectos estimularon investigar acerca de la gestión administrativa, y elementos (planeación, organización, dirección y control) y como articulan con la satisfacción laboral que influyen en el compromiso, identificación, proactividad, sensibilidad, diligencia y eficiencia en el personal dentro de una institución.

La moderna y competitiva institucionalidad, requiere de estructuras y de personal eficiente y eficaz para el logro de su misión; sin embargo, diferentes sectores públicos, vienen siendo observados en su eficiencia, por la sociedad civil y la propia Defensoría del Pueblo, a través de quejas e informes. En la región Ayacucho, provincia de Huamanga, existe una institución pública que brinda servicios de atención a mujeres afectadas por

violencia, la cual presenta una gestión administrativa dependiente, jerarquías superpuestas, limitado control, insuficiente logística, débil articulación con superiores, limitada supervisión y asistencia técnica; su dinámica organizacional con alta rotación, que no posibilita una eficiente respuesta para atender la demanda del flujo de atención, además el personal no es reconocido cuando realizan bien su labor, en ocasiones criticado, con quejas del público; sensación que la institución sobredemanda de ellos, lo que llevaría a que estén presentando insatisfacción laboral, en relación a la forma como se gestiona el servicio y lo que reciben de la institución.

En esa línea, el problema general, está formulado de la siguiente forma ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021? De manera específica, esbozado en las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación entre planeación y satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021? ¿Cuál es la relación entre organización y satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021? ¿Cuál es la relación entre dirección y satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021? ¿Cuál es la relación entre control y satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021?

La presente estudio, se justifica, toda vez que se propone explicar cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal que brinda servicio en una institución pública de la provincia Huamanga, y contribuir desde la academia a generar evidencias de esta relación. Desde la investigación científica, se aportará a consolidar conocimientos sobre la gestión administrativa, así como satisfacción laboral, el desarrollo de sus variables y caminos señalados por las dimensiones en una población de trabajadores del servicio de una institución pública de la provincia de Huamanga; evidencias que pueden ser utilizados para futuras

investigaciones y desarrollo de nuevos conocimientos; a su vez genera condiciones para considerar soluciones o recomendaciones de mejora de la gestión, que contribuya al agrado laboral de los trabajadores y redunde en mejorar la calidad de los servicios. A nivel práctico, puede contribuir a mostrar evidencias de la satisfacción laboral, en relación a gestión administrativa que se implementa en la institución. A nivel social, puede contribuir a equilibrar y redimensionar la gestión administrativa con la satisfacción, a fin de mejorar la eficacia de los servicios.

La investigación se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021; y los objetivos específicos: Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021. Establecer la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021. Establecer la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021. Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021.

Se estableció como hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021; y como hipótesis específicas: La planeación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021. La organización se relaciona con la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021. La dirección se relaciona con la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021. El control se relaciona con la satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021.

## II. MARCO TEORICO

Para esta investigación, se han revisado estudios e investigaciones de trabajos previos a nivel internacional y nacional.

A nivel internacional se tiene a Guerra, Santander y Rodríguez (2017), en el artículo científico, publicado en la revista *CienciAmerica* de la Universidad Tecnológica Indoamerica de Ecuador, quienes buscaron identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito. Fue una investigación cuantitativa, no experimental, descriptivo y temporalidad transversal, se trabajó con 128 personas, entre hombres y mujeres, aplicándose cuestionario de satisfacción laboral y de estrés ocupacional. Los investigadores concluyen que, la satisfacción laboral está relacionada con la reducción del estrés psicológico.

Por su parte, Hernández y Morales (2017), en su artículo científico publicado en: *International Journal of Good Conscience*, referido a una institución pública en el Estado de Sinaloa, México; investigaron como los factores de motivación y satisfacción laboral, influyen en la eficacia y eficiencia de los servidores públicos. Investigación de tipo no experimental, transversal y descriptiva. Aplicaron un cuestionario a 36 sujetos, encontrando cuatro dimensiones para la motivación laboral (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y cinco para la satisfacción laboral (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo y reconocimiento); que influyen en el ejercicio laboral.

Rodríguez (2016) en su trabajo doctoral se propuso el objetivo de relacionar la satisfacción laboral y calidad de vida, estudio descriptivo realizado en una Universidad, aplicó un cuestionario a 500 trabajadores, concluyendo, que no hay diferencia relevante entre la satisfacción laboral entre varones y

mujeres; que la satisfacción de los varones es menor al de las mujeres, respecto a las tareas diarias. La muestra femenina percibe que su situación laboral de trabajo son peores a lo que perciben los varones. Satisfacción laboral e intranquilidad, se relacionan negativamente, por las condiciones en que se labora; sin embargo presentan otra lectura cuando al ser sometidos a sobrecarga laboral, relacionándose negativa y significativa.

Asimismo, sobre la variable gestión administrativa, se tiene a Cerdas, García, Torres y Fallas (2017), quienes analizaron la percepción del docente y la gestión administrativa en Costa Rica. Investigación con enfoque mixto, cuantitativa, diseño no experimental y transversal. Aplicaron cuestionario a 192 profesores y entrevistaron a seis encargados de centros educativos. Para los investigadores, los resultados evidencian desconocimiento por parte de los docentes sobre la gestión administrativa, siendo de importancia el incremento de los presupuestos para el sector educación.

También refiriéndose a esta variable, se tiene a Lara (2017) en su investigación, se propuso el objetivo de evidenciar que la Gestión Administrativa de los armadores, repercute en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal del Cantón; proponiéndose una investigación con el método cuantitativa analítica, no experimental, transversal y correlacional causal. El universo compuesto por 1000 armadores pesqueros, muestra determinada con muestreo aleatorio estratificado; utilizó como técnica una encuesta, encontrando una relación muy fuerte gestión administrativa y eficiencia de la actividad pesquera artesanal.

En referencia a estudios nacionales, se señala el de Bernal (2020), quien en su investigación, se planteó estudiar cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción laboral en trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Estudio cuantitativo básica y correlacional, no experimental, corte transversal, se aplicó dos cuestionarios a 80 trabajadores. Evidenciando una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral, de los trabajadores de dicha institución.

Otra investigación, realizada por Alvarado (2020) en su tesis de maestría tuvo la intención de comprobar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una Universidad del distrito Breña; investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional. El universo estuvo conformado por 68 docentes, encuestados a través de un cuestionario sobre gestión administrativa y otro sobre satisfacción laboral. Encontrando que las dos variables de estudio se relacionan, con un nivel de correlación moderado.

Clemente (2020) en su trabajo de investigación de maestría, se propuso estudiar el efecto en la identidad organizacional de los trabajadores de la Universidad Agraria de La Molina, producida por la gestión administrativa; aplicando un diseño no experimental, la población compuesta por profesionales de la Dirección General de Administración, mediante método no probabilístico y haciendo uso de un diseño de fenomenología hermenéutica; utilizó la entrevista; investigación concluye que existe un fuerte efecto en la identidad de los trabajadores motivado por la gestión administrativa.

Por su parte, Marín (2021) en su tesis para el título de maestría, tuvo como objetivo establecer la relación entre las mismas variables que son objeto de la presente investigación. Realizada a los trabajadores de la oficina registral

del RENIEC de la ciudad de Tarapoto; investigación básica, con diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una muestra de 30 personas, a quienes se aplicó un cuestionario; los resultados evidencian que la gestión administrativa y la satisfacción laboral en dicha oficina, alcanzan un nivel promedio de relación.

Alba (2021) en su investigación, tuvo como objetivo primordial, determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, del distrito del Rímac. Estudio básico, descriptivo correlacional, no experimental, cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta aplicando un cuestionario, a 252 trabajadores. Evidenciando que existe una correlación positiva moderada (Rho 0,501 y p-valor 0,000) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución.

La presente investigación, hace uso de dos variables, una relativa a gestión administrativa y otra a satisfacción laboral. La gestión administrativa, es desarrollada por varios autores, uno de ellos es Chiavenato (2014), conceptúa gestión administrativa aquel conjunto de acciones que son realizadas para emprender esfuerzos grupales, organizacionales, con el fin de alcanzar los objetivos y las metas previamente diseñadas, para lo que es necesario articular y coordinar esfuerzos, recursos, logística, mostrando como vitales el planeamiento, la organización, la dirección y el control (p.70). Instituciones públicas y privadas orientan su misión, visión, planes estratégicos, sobre los cimientos de la gestión administrativa, como una actividad conducente al desarrollo y crecimiento. De tal forma que una gestión administrativa positiva, propenderá el logro de metas, haciendo uso de la planificación de los procesos y actividades, organizando a los actores e instancias para alcanzar los objetivos y metas; direccionando eficaz y eficiente los recursos, así como ejerciendo controles previos, de proceso y finales. Amador (2003), señala la importancia del proceso administrativo y los diagramas de flujo, como herramientas que conducen los

procedimientos y actividades que conforman el proceso administrativo. La gestión administrativa, adquiere relevancia, Castillo (2008), al señalar que las organizaciones lideradas económicamente estables, cumpliendo además las normas que conducen a instituciones eficientes; así mismo orientadas por el planeamiento estratégico para alcanzar el desarrollo y progreso (p. 90). Para Kaplan & Norton (2014), en relación a la variable gestión administrativa, esta se asocia con objetivos para administrar procesos y recursos para alcanzar metas satisfactorias alcanzadas dentro del cronograma trazado; aspectos que requieren de la asociación de los recursos humanos directivos y operativos (p.45); así mismo señala la importancia de la simplificación administrativa, incremento de bienes innovadores y de los seguimientos a la cadena de decisiones (p.46); la meta de la gestión administrativa es producir bienes y servicios , incorporando los avances tecnológicos , optimizando procedimientos que optimizan la gestión: planear, dirigir, gestionar y controlar. Así mismo Villanueva (2006), indica que gestión administrativa alude a un grupo de métodos, técnicas, procesos y herramientas que se ejecutan para la conducción de tareas y procesos que llevan alcanzar la producción de bienes (p.79). Alles (2010), autor para quien la gestión administrativa mora en el conjunto de tareas que sincronizan la coordinación, esfuerzos, que se dirigen a alcanzar los objetivos, lo que exige de la sintonía entre los actores y productos, alcanzados en los resultados (p.70). Para Rodríguez & Repetto (2006), la Gestión Administrativa es: el conjunto de procedimientos para alcanzar las metas de una organización, procedimientos que abarcan de manera sinérgica organismos, procedimientos, acciones, funciones y recursos para alcanzar metas de manera eficaz y eficiente, las que están relacionadas con procedimientos de control, estímulo, inspección como también por la acción humana, actuando como un sistema sólido (p. 28). De otro lado, cabe señalar que la Gestión Administrativa presenta dimensiones, una de ellas es Dirección, para Amador (2003), esta dimensión, radica su relevancia en asumir la responsabilidad de un grupo,

influir en estos, motivarlos para alcanzar la misión; siendo vital, la generación de una fuerza moral, mística, confianza y seguridad en el grupo (p. 67). Respecto a la dimensión de Control, Amador (2003), señala que el control es la fase donde se realiza los seguimientos a lo planificado, verificando si han sido alcanzados los resultados y metas, basados en los protocolos y estándares requeridos (p. 70). Retomamos a Chiavenato (2006), quien puntualiza la Gestión Administrativa, como el conjunto de acciones emprendidas de manera coordinada por un grupo, desarrollando labores como planeación, organización, dirección y control, para alcanzar metas y objetivos; la teoría de la gestión administrativa, plantea 04 dimensiones: Dirección: esta etapa considera actividades planeadas, con el adecuado soporte técnico y con disposiciones bajo parámetros de respeto en las relaciones interpersonales de la organización y la institución; el rol de Director, demanda conocimientos de administración, gestión, habilidades para evaluar contextos, coyunturas, tomar decisiones, representa y conduce la institución, (p. 8). Planeación: etapa que considera la programación de actividades de la organización, para alcanzar perspectivas de largo, mediano y corto plazo, destacando los recursos y las actividades para hacer posible alcanzar los objetivos y metas determinados. Organización: hace referencia a la ordenación para la ejecución y distribución de las tareas y actividades de los miembros a nivel individual, así como de los miembros de cada grupo, área o nivel de la institución, determinando funciones, responsabilidades, conductas precisas. Control: dimensión relacionada a verificar si lo que ha sido normado, escrito o de acuerdo a lo planificado, se cumpla o funcione. Esta fase de la gestión administrativa es de importancia, permite la retroalimentación, hacer balances, produce evidencias significativas para adoptar decisiones; posibilita además evaluar los avances y resultados de la organización.

La variable Satisfacción Laboral, ha sido desarrollado por Robbins (2013), para quien la satisfacción laboral, está en concordancia con la sensación de

complacencia que resulta de la apreciación entre el contexto del ambiente de trabajo con la práctica laboral que se realiza, dando como resultado satisfacción apropiada en dicho lugar de trabajo. Davies y Werther (1991), señalan que la satisfacción laboral, están relacionadas a las recompensas recibidas por los y las colaboradores/as, recompensas que fortalecerán la identidad con la institución y con su propia productividad, generando fuerza moral para incrementar su rendimiento, un aspecto importante de las recompensas es el salario, si el trabajador considera que el salario percibido es acorde con el trabajo realizado, se estaría garantizando la satisfacción laboral; si es considerado como injustificado, devendrá en insatisfactoria, desmotivando a colaboradores al logro de objetivos y metas. En relación a recompensas, Amorós (2007), indica que la compensación recibida por los colaboradores por el trabajo realizado, puede influir positiva o negativamente en su satisfacción laboral, toda vez que puede ser percibida como un factor que influye en el goce y empeño de permanecer o discontinuar en el trabajo. Del mismo modo, destaca que el trabajo colaborativo-grupal, genera en los servidores o colaboradores una fuerte convicción y ánimo para actuar, tanto desde lo individual, como desde lo grupal, incrementando la satisfacción, generando un lugar de trabajo con efectos positivos. Así mismo Newstron (2011), considera que otro componente que contribuye a la satisfacción laboral, están en relación al contexto laboral, conformado por la infraestructura, mobiliarios y equipos, que influyen en el clima laboral, escenarios que contribuyen a que trabajadores generen actitudes y sentimientos en relación con la organización, ubicándose satisfactoria o insatisfactoriamente.

Para algunos autores Garrido (2006), sostiene que satisfacción es una reacción frente al trabajo, asociadas a las condiciones en las que realiza, que pueden estar ceñidas a una evaluación favorable o desfavorable, acercándola o alejándola de la satisfacción laboral dentro de la entidad; señala además que tan importante son las condiciones objetivas del trabajo, como de las condiciones subjetivas, que movilizan factores

emocionales como la identidad, la motivación, el compromiso, las actitudes, que responden a factores que emergen desde lo interno de las personas, directamente relacionadas con sus necesidades, vínculos interpersonales, con pares y superiores, así como el apego emocional desarrollado con la institución. Para García (2010), la satisfacción laboral, está relacionada a factores internos, marcados por aspectos de personalidad, subjetivos, motivación, necesidades; factores externos, infraestructura, logística, medios productivos; y por la relación entre las cualidades de los trabajadores con el propio trabajo mismo. Este mismo autor, señala la importancia del lugar donde se realiza el trabajo, durante horas, desempeñando gran influencia en la satisfacción laboral, referidas a infraestructura, limpieza, seguridad, ambientación. Por otro lado, Alles (2011), sostiene que la satisfacción, está en relación con las condiciones personales y relacionales, con otros miembros de las estructuras (pares, superiores, subalternas), el lugar de trabajo, así mismo con las funciones establecidas para llevar a cabo las actividades.

Para Gibson (1997), adquiere significado, en cuanto los trabajadores, perciben que en el centro laboral, poseen oportunidades para superar dificultades e intentar nuevos retos, los colaboradores en este contexto, sienten su valía y poder productivo para llevar a cabo de manera creativa lo encomendado, mostrándose dispuesto para afrontar nuevos retos, para evidenciar su experticia. Este mismo autor, señala además que, las relaciones interrelaciones cálidas, amistosas y justas, el manejo adecuado del conflicto, las divergencias se absuelven en base al diálogo y respeto; la promoción de la cooperación, la coordinación y promover un ambiente social favorable, contribuyen a la satisfacción.

Para Robbins (2013), la satisfacción, presenta cuatro dimensiones: Reto al trabajo, Recompensas justas, Condiciones favorables y Colaboración.

En la dimensión reto del trabajo, indica que los trabajadores hacen uso de sus capacidades y habilidades para llevar a cabo tareas o actividades,

aspectos que influyen en su sentimiento de realización; trabajo que posibilita oportunidades para exteriorizar y materializar sus capacidades al interior de la organización, lo que la realiza como persona, y lleva a apreciarse positivamente

En la dimensión sistemas de recompensas justas, dimensión que enfoca la valía de las instituciones, en la forma como considera a sus trabajadores o colaboradores, los premios que otorga, los reconocimientos que concede, los estímulos que confiere, la remuneración que asigna, la distribución de utilidades, el otorgamiento justo por el trabajo realizado.

En la dimensión condiciones favorables, destaca en esta dimensión, las condiciones físicas donde se desarrollan las labores, en relación a la infraestructura, mobiliario, equipos, iluminación, ventilación, logística, accesibilidad, servicios, que aunados favorecen la satisfacción laboral de los trabajadores. Para Robbins (2013), los trabajadores confieren un destacado significado a las condiciones donde realizan el trabajo, que procuren su seguridad, comodidad y sentir agrado.

En la dimensión apoyo y colaboración, esta dimensión está directamente relacionada a las actitudes de los trabajadores, y al uso funcional que hacen de sus capacidades, lo que posibilita un mejor desenvolvimiento y notables progresos; un colaborador que ofrece ayuda a otros para superarse, que ilustra, enseña, comparte saberes, contagia entusiasmo, es valioso, impactando positivamente en la organización y sus integrantes, para el cumplimiento de las metas.

En el presente trabajo, la variable de Gestión Administrativa, se basa en los modelos teóricos de la Teoría Clásica de la Administración de Fayol, quien propone como componentes de gestión administrativa: planeación, organización, dirección, coordinación y al control. Se considera a sí mismo al enfoque de la Teoría de las Relaciones Humanas, que plantea que la motivación surge de la necesidades sociales y que la fuerza del grupo es también un factor importante. En cuanto a Satisfacción Laboral, utiliza la Teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner y Synderman), quienes

consideran que el ser humano tiene dos necesidades diferentes que influyen en su conducta, una de ellas son los factores Satisfactorios o Motivadores , enfocados en torno al trabajo; reconocimiento, posibilidad de desarrollo, logro, responsabilidad, y progreso; la segunda factores Insatisfactorios o Higiénicos, enfocados al contexto del trabajo, como relación con compañeros, supervisión, organización, seguridad laboral, salario, posición social y condiciones laborales. La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades desarrollada por Abraham Maslow, utilizada para examinar la satisfacción laboral, basa en su propuesta de los cinco niveles de las necesidades humanas: la primera de ellas abarca las fisiológicas, la segunda la seguridad, la tercera la pertenencia/amor, la cuarta estima y la quinta de actualización. Estos factores satisfechos y llevados a contextos laborales, el empleado se siente identificado, seguro, desarrollando vínculos positivos con colegas y superiores, sensación de ser valorado y apreciado

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Es aplicada, denominada práctica o empírica, alineada a procesos de conocimiento para hacer, actuar, construir, modificar, en concordancia con Zorrilla (1993), que clasifica la investigación en cuatro tipos: básica, aplicada, documental, de campo o mixta. El enfoque de este estudio es cuantitativo, en correspondencia a lo señalado por R. Hernández Sampieri, C Fernández & M.P. Baptista (2010), que identifican, enuncian un problema y luego de revisar literatura relacionada al tema, construye un marco teórico referencial, se expresan hipótesis de investigación, precisando las variables que son definidas conceptual y operacionalmente, pretendiendo explicar el problema investigado.

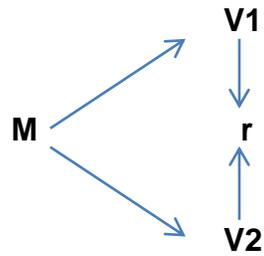
##### **Diseño de investigación**

Es descriptivo y correlacional. No se realizará experimento, no se manipularán variables; se buscará observar de forma natural los hechos, en su trama original, así como relacionar las variables de estudio, sin manipular.

Esta investigación aspira levantar información de un conjunto de personas, con características en común del personal de una institución pública de Huamanga, respecto a la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral, a través de la recolección de datos.

Asimismo, es descriptiva, correlacional, coincidiendo con lo señalado por Sánchez, (2002), toda vez que busca describir variables y establecer la posible relación entre las mismas, según la percepción de la población objeto de estudio; considera características observables, para determinar el hecho, tal como funciona teniendo como referencia una teoría establecida.

Diseño:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2 = Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Se trabajó dos variables:

V1: Gestión administrativa (cuantitativa)

V2: Satisfacción laboral (cuantitativa).

#### **V1: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** De acuerdo a Chiavenato (2013), señala que consiste en los procedimientos naturales de la gestión orientada a desarrollar el proceso administrativo, empezando por la planeación y culminando en la fase de control de todos los recursos asignados para desarrollar una actividad con la finalidad de generar desarrollo.

**Definición operacional:** hace referencia a los procedimientos propios de la gestión interna, que son medidas con un cuestionario que recoge el comportamiento de cada uno de los indicadores en los cuales se

descompuso las dimensiones de la Gestión Administrativa: planeación, organización, dirección y control.

**Indicadores:** Como indicadores de la variable gestión administrativa se tiene: plan estratégico, plan operativo, eficiencia y programación, aplicación de normas internas, asignación de funciones, horarios, organización jerárquica, prestación de servicios, trabajo en equipo, liderazgo, resolución de conflictos, capacitación, supervisión y monitoreo, gestión de gastos.:

## **V2: Satisfacción laboral:**

**Definición conceptual:** Robbins (2013) estipuló que es el sentimiento positivo acerca del propio puesto de trabajo que surge de la evaluación de las características de este.

**Definición operacional:** referida al nivel de satisfacción laboral, variable medida a través de sus dimensiones (reto del trabajo, sistema de recompensas, condiciones favorables, apoyo y colaboración) e indicadores, por intermedio de un cuestionario con escala ordinal.

**Indicadores:** Como indicadores de esta variable se tiene: superación, satisfacción con el trabajo, oportunidades laborales, reconocimiento laboral, oportunidad de ascensos, satisfacción salarial, carga laboral equitativa, empleo formal, infraestructura, mobiliario y equipos adecuados, trabajo cooperativo y valoración de superiores.

## **Escala de medición**

Las dos variables fueron medidas utilizando escala Likert del tipo ordinal, método de investigación, que ha posibilitado el recojo de opiniones y actitudes de trabajadores sobre su desacuerdo o acuerdo respecto a cada pregunta.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

El universo, abarcó a los trabajadores de una institución pública de Huamanga, que hacen un total de 25 servidores públicos.

La muestra se considera censal, toda vez que los instrumentos, se aplicó al 100% de la población, quienes han sido considerados como el objeto de estudio en el periodo lectivo 2021. De acuerdo a Ramírez (1999), señaló que cuando la muestra es el 100% de la población, se considera como censal.

Muestreo: Se ajusta al muestreo no probabilístico, intencional y conveniencia de la investigación.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Estructurado de forma siguiente:

Tabla 1

*Técnicas e instrumentos*

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICION
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario de gestión administrativa.	Ordinal
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario sobre satisfacción laboral	Ordinal

Para Centty (2010) la técnica ordena metodológicamente y hace posible operativizar el método de investigación; permite la rápida recolección de información, son variadas y versátiles (p.40). La presente investigación, manejó la encuesta, que accedió a la recolección de datos para analizar luego resultados.

Para Moreno (2013), el instrumento permite para recoger información. En este caso, se utilizó el cuestionario para las dos variables de estudio.

El cuestionario de gestión administrativa fue levantado de Pinedo (2020), que en su investigación utilizó un instrumento basado en 17 preguntas, 05

preguntas en la primera y segunda dimensión, 04 preguntas en la tercera dimensión y 03 preguntas en la cuarta dimensión.

Tabla 2

*Variable Gestión administrativa: dimensiones e ítems*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Planeación	1 al 5
Organización	6 al 10
Dirección	11 al 14
Control	15 al 17

Para determinar esta variable, se recurre a recodificar la puntuación, en niveles, como se señala:

Tabla 3

*Variable Gestión administrativa y dimensiones: recodificación de puntajes*

<b>VARIABLE Y SUS DIMENSIONES</b>		<b>PUNTAJES</b>		
		<b>Mala</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>
V1	Gestión administrativa	17 a 39	40 a 62	63 a 85
D1	Planeación	17 a 39	40 a 62	63 a 85
D2	Organización	17 a 39	40 a 62	63 a 85
D3	Dirección	17 a 39	40 a 62	63 a 85
D4	Control	17 a 39	40 a 62	63 a 85

En satisfacción laboral, se aplicó el cuestionario de Bernal (2020), utilizado en su estudio y estuvo compuesto por 27 preguntas, 05 preguntas en la primera dimensión, 09 en la segunda dimensión, 05 en la tercera dimensión y 04 en la cuarta dimensión.

Tabla 4

*Variable Satisfacción laboral: dimensiones e ítems*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Reto de trabajo	1 al 5
Sistema de recompensas	6 al 14
Condiciones favorables	15 al 19
Apoyo y colaboración	20 al 23

Para determinar esta variable, se recurre a recodificar la puntuación, en niveles, como se señala:

Tabla 5

*Variable satisfacción laboral y dimensiones: recodificación de puntajes*

	<b>VARIABLE Y SUS DIMENSIONES</b>	<b>PUNTAJES</b>		
		<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>
V2	Satisfacción laboral	23 a 53	54 a 84	85 a 115
D1	Reto de trabajo	23 a 53	54 a 84	85 a 115
D2	Sistema de recompensas	23 a 53	54 a 84	85 a 115
D3	Condiciones favorables	23 a 53	54 a 84	85 a 115
D4	Apoyo y colaboración	23 a 53	54 a 84	85 a 115

### **Validez**

La validez de un instrumento, se refiere a la adecuada cuantificación para lo que pretende medir, desde su diseño, “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (Anastasi y Urbina, 1988, p. 113). Los dos instrumentos utilizados en el estudio, han sido validados, mediante el juicio de tres expertos (figuran en anexos), haciendo uso del cálculo estadístico R de Pearson, asegurándose un valor superior 0,21 en cada uno de los ítems.

Mediante el juicio de los expertos, se constató la coherencia, pertinencia y conveniencia de los indicadores contenidos en las variables del presente estudio.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad, está referida a la precisión del instrumento para obtener resultados sostenibles; (McDaniel y Gates, 2015, p. 302) definen la confiabilidad como la “capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible”. En la presente investigación la confiabilidad ha sido obtenida mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

Se identificaron los instrumentos alineados a la investigación a desarrollar con sus respectivas fichas técnicas y que en su momento fueron validados en su aplicación para el recojo de datos de gestión administrativa y satisfacción laboral.

Luego se solicitó autorización a la Coordinadora de la institución pública que atiende a personas afectadas por violencia en Huamanga, a través de carta formulada por la UCV, se aplicó los dos cuestionarios (uno para cada variable) a los trabajadores sujetos del presente estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se consideró la utilización del software estadístico SPSS y Microsoft Excel; los que permitieron la creación de tablas para ser interpretados, obteniéndose la estadística que posibilitó el análisis e interpretación de las variables de la investigación. La contrastación de hipótesis, fue posible mediante estadístico de Rho Spearman, toda vez que este coeficiente es de mucha utilidad cuando el número de sujetos cuya respuestas se pretende asociar, es pequeño (menor a 30), en nuestro caso fue de 25, además

relaciona de manera adecuada dos variables como las que son materia de este estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizó a la luz de las normas y principios éticos básicos, se manejó el consentimiento informado y los instrumentos fueron aplicados de manera confidencial y anónima.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 6**

Resultados de la prueba de normalidad de los datos (Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra).

Valores	Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Sig.
	Estadístico	gl	
V1_Gestión administrativa	,409	25	,200*
V2_Satisfacción laboral	,367	25	,200*
D1_Planeación	,367	25	.000
D2_Organización	,506	25	.000
D3_Dirección	,367	25	.000
D4_Control	,409	25	.000

**Nota:** f<sub>i</sub>: frecuencia absoluta; h<sub>i</sub> (%): frecuencia relativa. n=25. Encuesta aplicada a personal de una institución pública, junio 2021 en la provincia de Huamanga.

La tabla 6, muestra que al utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para identificar la normalidad, se encontró dimensiones menores al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), evidenciando no configurar distribución normal, es decir que estamos frente a datos no paramétricos; por lo que se ha utilizado el estadígrafo Rho de Spearman, para la comprobación de variables, que son de tipo ordinal, y el tamaño de 25 unidades.

**Tabla 7**

Tabla de frecuencia de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral

Valores			Satisfacción laboral			
			Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total
Gestión administrativa	Malo	Recuento	0	0	9	9
		%	0	0	36.0%	36.0%
	Regular	Recuento	0	<b>16</b>	0	16
		%	0	64.0%	0	64.0%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		%	0	0	0	0
Total	Recuento	0	16	9	25	
	%	0	64.0%	36.0%	100%	

Fuente de datos: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 7, los datos más relevantes fueron que 16 respuestas (64%) del total de encuestados, personal de una institución pública, consideran que, la gestión administrativa es regular, así mismo, perciben que la satisfacción laboral es medianamente satisfecha. Por otro lado, se obtienen 9 respuestas (36%) donde la gestión administrativa alcanza el nivel malo y la satisfacción laboral alcanza nivel de satisfecho. Finalmente, la satisfacción laboral para un 64.0% de la muestra, se encuentra medianamente satisfecho y el 36.0% satisfechos.

**Tabla 8**

Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Gestión administrativa y satisfacción laboral

<b>Correlaciones</b>		Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1	<b>,846**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>.000</b>
Rho de Spearman	N	25	25
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	<b>,846**</b>	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

**Nota:** n=25. Encuesta aplicada a personal de una institución pública. Periodo junio 2021. Provincia de Huamanga.

En relación al objetivo general de esta investigación, se pudo evidenciar que la existencia de relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral. La tabla 8 permite apreciar que de acuerdo al valor de Rho de Spearman =0,846, existe una relación directa muy alta al contrastar las variables; mientras que al ser el p\_valor=0,000, menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se admite la hipótesis alterna y se objeta la hipótesis nula, es decir, se puede aseverar que, el personal de la institución percibe que la gestión administrativa está relacionada significativamente con satisfacción laboral, en la jurisdicción provincial de Huamanga, 2021.

**Tabla 9**

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de planeación y la satisfacción laboral

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Planeación
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Planeación	Coeficiente de correlación	0,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

**Nota:** n=25. Encuesta aplicada a personal de una institución pública. Periodo junio 2021. Provincia de Huamanga.

Considerando el objetivo específico 1 del estudio, se pudo evidenciar que, si existe relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción laboral. En esta tabla, se aprecia que el valor de Rho de Spearman = 0,623; evidenciando que una relación directa alta; mientras que el p\_valor = 0,000 es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , admitiéndose la hipótesis alterna, dejando de lado la hipótesis nula. Por lo que, para el personal de la institución pública de la provincia de Huamanga, la planeación está significativamente relacionada con la satisfacción laboral.

**Tabla 10**

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de organización y satisfacción laboral

		Correlaciones	Satisfacción laboral	Organización
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,387
		Sig. (bilateral)	.	,058
		N	25	25
	Organización	Coeficiente de correlación	-,387	1,000
		Sig. (bilateral)	,058	.
		N	25	25

**Nota:** n=25. Encuesta aplicada a personal de una institución pública. Periodo junio 2021. Provincia de Huamanga.

Considerando el objetivo específico 2 del estudio, se pudo evidenciar la no existencia de una relación entre la gestión administrativa en la dimensión organización y satisfacción laboral. En la presente tabla, se aprecia que el valor de Rho de Spearman = 0,387; advirtiendo una relación indirecta baja entre la variable y la dimensión contrastada; mientras al ser p\_valor = 0,58, mayor al nivel de significancia  $\alpha=0,01$ , resulta inversa, aceptándose la hipótesis nula, objetándose la hipótesis alterna. Ello permite aseverar que para el personal de una institución pública, la organización no está relacionada de forma significativamente con satisfacción laboral, en la provincia de Huamanga, en el año 2021.

**Tabla 11**

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral.

		<b>Correlaciones</b>	Satisfacción laboral	Dirección
Rho de Spirman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,675**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
	Dirección	N	25	25
		Coeficiente de correlación	0,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	25	25

**Nota:** n=25. Encuesta aplicada a personal de una institución pública. Periodo junio 2021. Provincia de Huamanga.

Considerando el objetivo específico 3 del estudio, se pudo evidenciar que, hay relación entre satisfacción laboral y la dimensión dirección de la gestión administrativa. En la presente tabla, se apreciar un valor de Rho de Spearman =0,675, evidenciando que la relación es directa alta; en tanto al ser el p\_valor=0,001, menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ ; dejando de lado la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna; es así que se puede inferir que, que de acuerdo a según la apreciación del personal de una institución pública, la dirección está relacionada de forma significativa con satisfacción laboral; en la provincia de Huamanga, en el año 2021.

**Tabla 12**

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión de control y satisfacción laboral.

		<b>Correlaciones</b>	Satisfacción laboral	Control
Rho de Spirman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,665**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	25	25
	Control	Coeficiente de correlación	0,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	25	25

**Nota:** n=25. Encuesta aplicada a personal de una institución pública. Periodo junio 2021. Provincia de Huamanga.

Considerando el objetivo específico 4 de la presente investigación, se pudo evidenciar la existencia de relación entre satisfacción laboral y gestión administrativa en su dimensión, control. En esta tabla, se aprecia el valor de Rho de Spearman =0,665, advirtiendo que la relación entre las variables es directa alta; en tanto al ser el p\_valor=0,001, menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ ; se deja de lado la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna; lo que posibilita aseverar que de acuerdo de la apreciación del personal de una institución pública, el control administrativo de la institución está relacionada de forma significativa con la satisfacción laboral; en la provincia de Huamanga, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Los alcances de los resultados de gestión administrativa y satisfacción laboral se visualiza a través del cálculo estadístico de Rho de Spearman, que es de 0,846, lo que equivale a correlación muy alta, significativa ( $p\_valor=0,000$ ) y se interpreta que cuando mayor es la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral. Aceptándose la hipótesis general, que la gestión administrativa está relacionada significativamente con satisfacción laboral, y se objeta la hipótesis nula. Aspectos que coinciden con lo investigado por Lara (2017), que señala que la adecuada gestión administrativa en una industria, se vincula estrechamente con la satisfacción laboral, lo que implica que los colaboradores, frente a una gestión administrativa percibida como eficiente, muestran niveles elevados de satisfacción, toda vez que se estaría garantizando su seguridad, la sostenibilidad de la institución y por lo tanto de sus ingresos. Así mismo este aspecto se relaciona con lo que afirma Chiavenato (2014), cuando señala que la gestión administrativa, mediante la planeación, organización, dirección y control, movilizan sus recursos para alcanzar los objetivos estratégicos y misión, posibilitando consolidar el desarrollo de la organización y garantizar su crecimiento, factores esenciales que influyen en la identificación de los colaboradores con la institución, influyendo en su satisfacción laboral; lo que significaría que organizaciones adecuadamente gestionadas, están en mejores condiciones para hacer frente a ciclos y crisis que presenta la economía mundial y pueden sostener a sus colaboradores en mejores condiciones de estabilidad, lo que redundaría en mejores niveles de satisfacción. Pinedo (2020), en investigación similar, encuentra una predominancia de la gestión administrativa, inclinada a malo, explicando por factores de desconocimiento del personal de los planes operativos institucionales, desorden para la distribución de la carga de trabajo, la gestión de caja chica es tardía, ausencia de parámetros para la intervención del personal.

Igualmente, Fernández y Morales (2017), en su estudio en ciudad de Sinaloa, señalan que la satisfacción laboral, motivadas por (ingresos, nivel académico, relación, trabajo, reconocimiento e incentivos), influyen en el ejercicio laboral. Coincidentemente Marín (2021), en su análisis de correlación de estas variables, encontró un coeficiente de 0,778 (positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,05$ ), encontrando una relación alta entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores, sujetos de su estudio.

Por otro lado, en la relación de las variables estudiadas, la información más relevante, fueron que 16 respuestas (64%) del total de encuestados, personal de una institución pública, consideran que, el nivel de gestión administrativa es regular y así mismo perciben que la satisfacción laboral como medianamente satisfecha. Aspectos coincidentes con la investigación realizada por Bernal (2020), quien encuentra una correlación de Spearman ( $Rho=0,912$ ), evidenciando una relación muy alta entre gestión administrativa y satisfacción laboral, denotando una elevada relación entre estas dos variables. De otro lado Alvarado (2020), encontró un nivel moderado de relación entre las variables de estudio, ( $Rho 0,434$  y  $p\text{-valor} 0,000$ ), encontrando explicación, que la gestión administrativa es percibida en un nivel regular, lo que repercute medianamente en la satisfacción laboral.

Por otro lado, se obtienen 9 respuestas (36%) donde el nivel de gestión administrativa alcanza el nivel malo y la satisfacción laboral alcanza el nivel satisfecho. Los resultados generales presentan que la satisfacción laboral alcanza un nivel medianamente satisfecho en un 64% y satisfecho en el 36%. Resultados que llaman la atención pues aparentemente irían contra la lógica, que supone que a mejor gestión administrativa, serían mayores los niveles de satisfacción, sin embargo para esta muestra y contra toda lógica el 36%, considera que la gestión administrativa de su institución es percibida como malo, sin embargo, se encuentran medianamente o

satisfechos plenamente en un 64% y 36%, al hacer análisis, se encuentra que el plan estratégico, documentos normativos (manual de operaciones, reglamento interno de servidores civiles, manual de procedimientos administrativos), horarios, asignación de funciones, vínculos con superiores, trabajo en equipo, capacitación, comunicación interna, a pesar de no ser percibidas como una buena gestión, presentan niveles de medianamente satisfechos o satisfechos plenamente, mostrando (apetencia por la superación, satisfacción por el trabajo propio, salario estándar y satisfactorio, posibilidades de ascenso, posibilidades de promoción, infraestructura, distribución de los ambientes); resultados que son concordantes con la investigación de Pérez (2018), en dos municipalidades distintas, donde el 79.55% y 72.3% de trabajadores con niveles de satisfacción elevada, sin embargo, señalan a la gestión como no adecuada.

Considerando el objetivo específico 1 del presente estudio, permite evidenciar la existencia de relación entre gestión administrativa, en la dimensión planeación y satisfacción laboral. La Tabla 9, evidencia un Rho de Spearman de 0.623, que equivale a una correlación directa alta, y significativa ( $p < 0.000$ ), el cual se interpreta de la siguiente manera, “cuanto mayor es la gestión administrativa en la dimensión Planeación mayor es la satisfacción laboral”. Ello permite aceptar la hipótesis alterna, que la planeación está relacionada con la satisfacción laboral, descartándose la hipótesis nula que indica que la planeación no está relacionada con la satisfacción laboral, que se explicaría por el conocimiento del personal de los planes operativos institucionales y documentos de gestión, así como adecuada asistencia técnica y supervisión. Cabe señalar que Castillo (2008), refiere que las organizaciones con planeamiento estratégico, logran alcanzar estabilidad, superan adversidades y pueden alcanzar progreso y desarrollo. Así mismo Chiavenato (2006), considera que la clave de la planeación, consiste en la planificación del largo, mediano y corto plazo de la organización, disponiendo de los recursos y medios, para el logro de objetivos y las

metas. Los resultados encontrados, coinciden con la investigación de Marín (2021), que correlaciona planificación con satisfacción, encontrando un Rho de Spearman, con un valor de 0,793 (positiva alta), concluyendo que hay una relación alta entre ambas (p.29). De otro lado, Alba (2021), encuentra que al correlacionar la dimensión de planeación con satisfacción laboral, identifica niveles positivos bajos (Rho 0,263 y p-valor 0,000).

Considerando el objetivo específico 2 de la presente investigación, se pudo evidenciar la no existencia de relación entre gestión administrativa en la dimensión Organización y satisfacción laboral. En la Tabla 10, se visualiza un Rho de Spearman de -.387, que equivale a una correlación indirecta baja, significativa ( $p < 0.58$ ) inversa. De esta forma se considera la hipótesis nula que señala que la organización no está relacionada con la satisfacción laboral, lo que se explicaría porque la distribución de la carga de trabajo, no sería planificada, la asistencia técnica y la supervisión, son débiles, la estructura funcional no posibilitaría los procedimientos de atención, los mismos que no responderían a procesos formalizados. Para Chiavenato (2006), la dimensión organización de la gestión administrativa está en relación al componente organizacional para distribuir y ordenar las tareas y actividades de los colaboradores, en las diferentes áreas, direcciones o secciones, lo que implica claridad en las funciones asignadas. Sin embargo los resultados contrastan con lo señalado por Alba (2021), quien obtuvo una relación moderada entre organización con la variable satisfacción laboral (Rho 0,421 y p-valor 0,000); no obstante Marín (2021), obtiene una relación de nivel alto entre la dimensión organización y satisfacción laboral (Rho de spearman 0,722, correlación positiva alta y valor p igual 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,05$ )).

Considerando el objetivo específico 3 del estudio, se pudo evidenciar la existencia de relación de la gestión administrativa en su dimensión dirección y satisfacción laboral. La Tabla 11, visualiza un Rho de Spearman de 0.675, que equivale a una correlación directa alta, significativa ( $p < 0.001$ ) y se

interpreta que cuando mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral. Lo que podría estar denotando que los colaboradores perciben el ejercicio adecuado de la dirección (mediante el liderazgo de superiores, la resolución de problemas, asesoría en el ejercicio de tareas, capacitación continua, comunicación sobre la institución), factores que contribuirían a una percepción elevada de satisfacción laboral, por lo que es aceptada la hipótesis alterna, que la dirección está relacionada con la satisfacción laboral. Chiavenato (2006), considera que la dirección y rol de director, requiere competencias en conocimientos administrativos, gestión; contar con habilidades para tomar decisiones, conducir equipos e instituciones y actitudes para empatizar con sus colaboradores, acoger sus sugerencias, promover y respetar. Algunos estudios, señalan valores moderados en la relación entre la dimensión organización y satisfacción laboral. Coincidentemente, Bernal (2020), señala que existe un nivel de relación alta la dimensión dirección con satisfacción laboral (Rho 0,673 y p=valor 0,000). No obstante Alba (2021), encuentra un nivel de correlación moderada, (Rho 0,438 y p=valor 0,000), ello porque el 68.7% de los trabajadores en estudio, percibieron a la dirección como medianamente aceptable.

Considerando el objetivo específico 4 de la presente investigación, se pudo evidenciar la existencia de relación entre gestión administrativa en su dimensión control y satisfacción laboral. Tabla 12, visualiza un Rho de Spearman de 0.665, equivalente a una correlación directa alta, pero significativa ( $p < 0.001$ ) y se interpreta que cuando mayor es el control en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral. Es así, que se admite la hipótesis alterna, que el control en la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción laboral, que estaría explicada por la gestión adecuada para el control de la caja chica, respondiendo a la demanda del servicio, de otro lado contar con parámetros para que el personal, intervenga acorde con los parámetros diseñados para el funcionamiento del servicio. Amador (2003), resalta que la dimensión de control, está asociado

al seguimiento y verificación de lo planificado, así mismo, refiere que mediante el control, es posible verificar el logro de metas que la organización ha planificado; Chiavenato (2014), considera que la dimensión de control, está en relación a la verificación del cumplimiento, de todo aquello que ha sido establecido previamente en los parámetros y normas institucionales, actividad importante, al permitir la retroalimentación, evaluación y evidencias que conducen a la toma de decisiones. Resultados opuestos, identifica Alba (2021), quien encuentra un nivel de relación baja entre la dimensión control y satisfacción laboral (Rho 0,354 y p-valor 0,000); sin embargo Bernal (2019), obtiene un resultado compatible con esta investigación, toda vez que en su estudio, encuentra una relación muy alta entre la variable y la dimensión control de gestión administrativa (Rho 0,883 y p-valor 0,000). Marín (2021), concluyó que el control está relacionado altamente con satisfacción laboral, obteniendo un nivel positivo alto (Rho 0,793 y p-valor 0,000).

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa, se relaciona con satisfacción laboral en una correlación muy alta, significativa (Rho de Spearman, que es de 0,846  $p\_valor=0,000$ ), por lo que, se interpreta que “cuanto mejor es la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral”.
2. La planeación está relacionada con satisfacción laboral en un nivel alto y significativo (Rho de Spearman de 0,623 y  $p < 0.000$ ), en tal sentido, se interpreta que “cuanto mayor es la gestión administrativa en la dimensión Planeación, mayor es la satisfacción laboral”.
3. La organización no está relacionada con satisfacción laboral, toda vez que el resultado arroja un Rho de Spearman = 0,387 equivale a correlación indirecta baja y  $p\_valor = 0,58$ , mayor al nivel de significancia resultando inversa la correlación. Se demuestra así que, para el personal de la institución, la organización no se relaciona de manera significativa con satisfacción laboral.
4. La dirección está relacionada con satisfacción laboral, alcanzando un nivel alto, significativo, arroja un resultado Rho de Spearman de 0.675 y ( $p < 0.001$ ), por lo tanto, se demuestra que cuando mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral.
5. El control está relacionado con satisfacción laboral, toda vez que el resultado arroja un Rho de Spearman de 0.665, equivale a correlación directa alta, pero significativa ( $p < 0.001$ ), en tal sentido, se interpreta que cuando mayor es el control en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Considerando los hallazgos del presente estudio, se sugiere que la alta dirección de la institución, tome en cuenta sus resultados, a fin de desarrollar estrategias concertadoras entre los estamentos que tienen a su cargo la gestión administrativa institucional y de parte de los trabajadores a fin de garantizar el desarrollo, sostenibilidad, cultura de paz y satisfacción laboral.
2. A la alta dirección de la institución, desarrollar programas que fortalezcan los vínculos entre los equipos encargados de la gestión administrativa y el personal de la institución.
3. Ampliar la investigación a otras instituciones que brinden servicios similares, en contextos provinciales y regionales a fin de propender a generalizar los resultados y constituir insumos para autoridades, tomen decisiones en base a evidencias.
4. Se recomienda a otros investigadores utilizar, la metodología e instrumentos utilizados, a fin de realizar estudios en otras realidades, servicios e instituciones que posibiliten trascender sus resultados.
5. Los resultados obtenidos entre la dimensión organización (mala) y satisfacción laboral (buena), motivan recomendar al personal responsable de la institución materia de la investigación, a implementar acciones (horarios, asignación de funciones, trabajo en equipo, prestación de servicios, organización de superiores, programar y desarrollar actividades), para mejorar la organización, garantizando alcanzar objetivos y metas con eficiencia y eficacia.

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw Hill. Interamericana.
- Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*.
- Guerra, P., Santander, S., Rodríguez, P (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6 (1), 17-23.  
<http://www.uti.edu.ec/index.php/cienciamerica-2017-1.html>
- Universidad Nacional de Costa Rica – Portal de revistas UNA  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101>
- Inocente Aqüero, W. A. (2019). *La gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarmey, 2018*.
- Bernal Fuentes, V. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019*.
- Clemente Castillo, J. A. (2020). *Percepciones sobre gestión administrativa e identidad organizacional de trabajadores administrativos de la Dirección General de Administración de la UNALM-2019*.
- Macedo Pinedo, M. (2017). *“Clima laboral y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Lince -2017”*.
- Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa.*  
JL Hernández Juárez, JR Morales Morales - *Revista Daena (International Journal of Good...*, 2017

- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>
- Toscano, F. y Cabezas, H. (2015) *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba*. (Tesis de maestría Universidad Técnica de Babahoyo), Ecuador
- Ruiz, F.y Cabezas, H. (2015) *Gestión administrativa; incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Cerdas Montano, V., García Martínez, J., Torres Vitoria, N., & Fallas Vargas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 12(2), 95-122. <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>
- Aguilar-Morales, Norma y Magaña Medina, Deneb Elí y Guzmán Fernández, Candelaria, *Satisfacción Laboral En Profesores Investigadores Universitarios* (2015). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, v. 8 (6) p. 28 de noviembre de 2015, disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2661784>
- Alles, M. (2010). *Desarrollo de talento humano. Basado en competencia*. México: Granica S.A.
- Andresen, P. (2007). *Manual de administración pública (1era ed.)*. Perú : UNMSM.
- Amador, L. (2003). *Definicoon de la administracion* . Colombia: Pearson Education
- Arevalo, A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Arnold, A., & Randall, E. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson Educación.
- Castillo, J. (2008). *Administración de personal*. Bogotá: Primera edición, Editorial Ecoe.

- Castañeda, Y. y Vázquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. (Tesis Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: 76  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TEISISFINAL.pdf?sequence=1>
- Robbins, S. (1998). Fundamentos del compromiso organizacional. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=6073219806>
- Alvarado Figueroa, M. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020.*
- Marín Ramírez, F. M. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020.*
- Alba Zegarra, I. E. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020.*
- Pinedo Salas, C. V. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020.*
- Pérez, A. (2018). Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs, Municipales de la provincia de Tungurahua (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Garrido, S. (2006). Dirección estratégica. (2ª ed.). Madrid: Mc Graw Hill. Recuperada de <https://www.marcialpons.es/libros/direccion-estrategica/9788448146498/>.
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Recuperada de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>.
- Gibson, I. (1997). Las organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill.

Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Perú: USAT

Mirás, S., Villoria, E., Álvarez, J., Cotobal, F., & González, L. (2017). ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3), 58-64.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112223>

Lara, G. (2016) Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado. (Tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador.

Montejano, J. (2016). *La modernización administrativa pública, base del desarrollo Empresarial en México*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional en la Escuela Superior de Administración. Disponible en: <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/10325/1/Montejano%20Luna%20Jose%20Antonio.pdf>

Bendezú, k. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada*. *Revista Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>.

Face y Herrera. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral. *Revista electrónica sobre tecnología, educación y sociedad*, 57(2), 190-236. 28

<https://pdfs.semanticscholar.org/27a2/74f08a7ce445c96ab2c16c9c2bbe0f2f2639.pdf>.

- Fayol, H. (2012). *Principios de la Administración*. (2da edición). Industrialle et Generalle.
- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de anestesiología*, 38(1), 49-55.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Honnaun. (2011). *Satisfacción laboral*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step by step guide for beginners*. London: SAGE.
- Lacayo. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una mepresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]*. Repositorio Institucional.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Lhaj, S. (2013, 01-13 de setiembre). *Importance of leadership in administration* [ponencia]. Duquesne University, Pensilvania, Estados Unidos.  
[https://www.researchgate.net/publication/263082828\\_IMPORTANCE\\_OF\\_LEADERSHIP\\_IN\\_ADMINISTRATION](https://www.researchgate.net/publication/263082828_IMPORTANCE_OF_LEADERSHIP_IN_ADMINISTRATION)
- Omar, Salessi y Urteaga. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Administração Mackenzie*, 18(5), 92-115.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>.

Otzen y Manterola. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Scielo, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.

Sidin, J. (2017). Quality Management implementation manager, erzioviski and Samson. Sila: Sun

## **ANEXOS**

## Anexo 01

### Operacionalización de Variable Gestión Administrativa

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala y valores
Gestión administrativa	Chiavenato (2013), sostiene que son los procedimientos naturales de la gestión orientada a desarrollar el proceso administrativo, empezando por la planeación y culminando en la fase de control de todos los recursos asignados para desarrollar una actividad con la finalidad de generar desarrollo.	Se utilizará una escala Likert del tipo ordinal, que recogerá el comportamiento de cada uno de los indicadores en los cuales se descompuso cada una de las dimensiones del estudio.	Planeación	Objetivos Administración estratégica Planes de acción Instrumentos de gestión	Ordinal  Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)
			Organización	Reglas Diseño organizacional Comportamiento	
			Dirección	Liderazgo Comunicación Motivación	
			Control	Supervisión de actividades Monitoreo Medidas de control administrativo	

## Anexo 02

### Operacionalización de Variable Satisfacción Laboral

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
Satisfacción laboral	Robbins (2013) indicó que “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca del puesto de trabajo propio que surge de la evaluación de las características de este”.	Puntuaciones obtenidas a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante Naturaleza del trabajo Logro Identidad de la tarea	Ordinal  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Sistemas de recompensas justas	Reconocimiento Demandas del trabajo Estándares de salario Equidad – desigualdad Oportunidades de ascender Políticas de ascensos Rotación del personal	
			Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Clima organizacional Autonomía Expectativas	
			Apoyo y colaboración	Colegas cooperadores Relaciones con los compañeros Líderes tolerantes	

### **Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos**

#### **Ficha técnica 1**

Denominación : Cuestionario de gestión administrativa

Autora : Pinedo, I (2020)

Tesis : Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020

Objetivo : Determinar el nivel de la gestión administrativa

Administración : Individual y colectiva

Tiempo : 20 minutos

Escala de medición: Escala politómica

#### **Ficha técnica 2**

Denominación : Cuestionario sobre satisfacción laboral

Autor : Bernal, V (2019)

Tesis : Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019.

Objetivo : Determinar el nivel de la satisfacción laboral

Administración : Individual y colectiva

Tiempo : 20 minutos

Nivel de medición : Escala politómica

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
	<b>D1: Planeación</b>					
01	¿Cómo calificas el plan estratégico de la institución?					
02	¿Cómo calificas la difusión del plan operativo institucional a todas las áreas de la institución?					
03	¿Cómo calificas la eficiencia del personal de la institución?					
04	¿Cómo calificas la programación de trabajo y salidas de campo para el personal de la institución?					
05	¿Cómo calificas la aplicación de los documentos normativos (MOF, RIT, MAPRO) de la institución?					
	<b>D2: Organización</b>					
06	¿Cómo calificas los horarios de servicios de la institución?					
07	¿Cómo calificas la asignación de funciones de acuerdo a la estructura (organigrama) de la institución?					
08	¿Cómo calificas la organización de tus superiores para el adecuado desarrollo de las actividades programadas?					
09	¿Cómo consideras la prestación de servicios del personal de la institución?					
10	¿Cómo calificas el trabajo en equipo que realiza el personal de la institución?					
	<b>D3: Dirección</b>					
11	¿Cómo calificas el liderazgo aplicado por los superiores en la institución?					
12	¿Cómo calificas la resolución de problemas dentro de la institución?					
13	¿Cómo calificas el servicio de asesoría, capacitaciones ofrecidas a los trabajadores de la institución?					
14	¿Cómo calificas la comunicación empleada en la institución?					
	<b>D4: Control</b>					
15	¿Cómo calificas la supervisión y monitoreo para el cumplimiento de las metas institucionales?					
16	¿Cómo calificas tu comunicación con el personal administrativo de la institución?					
17	¿Cómo calificas el control de los gastos en las actividades que la institución realiza?					

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa  
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b> .			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 04 de Junio de 2020.

  
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martin  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa  
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

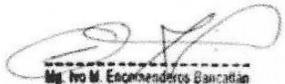
#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
**ECONOMISTA**  
 Reg. 0134 - CELAM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jeimy Rosmery Moreno Sánchez  
 Institución donde labora : Organismo Nacional de Sanidad Pesquera-SANIPES  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.

  
 Mg. Jeimy Rosmery Moreno Sánchez

### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

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

#### IV.

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
	<b>D1: Reto del trabajo</b>					
01	Tu trabajo estimula tus ganas de superación.					
02	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo.					
03	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas					
04	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable					
05	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo.					
	<b>D2 Sistema de recompensas</b>					
06	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento.					
07	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.					
08	Participas en las decisiones de tu área, oficina.					
09	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica.					
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas.					
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas					
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso					
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución.					
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".					
	<b>D3 Condiciones favorable</b>					
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.					
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo.					
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores.					
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo.					
	<b>D4: Apoyo y colaboración</b>					
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo.					
21	Creas que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo.					
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar.					
23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece.					

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

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Reto del trabajo</i></b>							
1	Tu trabajo estimula tus ganas de superación	✓		✓		✓		
2	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo	✓		✓		✓		
3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas	✓		✓		✓		
4	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable	✓		✓		✓		
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo	✓		✓		✓		
	<b><i>Sistema de recompensas</i></b>							
6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento	✓		✓		✓		
7	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente	✓		✓		✓		
8	Participas en las decisiones de tu área, oficina	✓		✓		✓		
9	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica	✓		✓		✓		
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas	✓		✓		✓		
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso	✓		✓		✓		
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución	✓		✓		✓		
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"	✓		✓		✓		
	<b><i>Condiciones favorables</i></b>							
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo	✓		✓		✓		
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores	✓		✓		✓		
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo	✓		✓		✓		
	<b><i>Apoyo y colaboración</i></b>							
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo	✓		✓		✓		
21	Creer que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo	✓		✓		✓		
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar	✓		✓		✓		

23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

16 de 12 del 20 19

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

DNI: 01870134

Especialidad del evaluador: TEMÁTICO - Mg. EN GESTIÓN PÚBLICA y EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **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





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

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Reto del trabajo</i></b>							
1	Tu trabajo estimula tus ganas de superación	/		/		/		
2	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo	/		/		/		
3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas	/		/		/		
4	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable	/		/		/		
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo	/		/		/		
	<b><i>Sistema de recompensas</i></b>							
6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento	/		/		/		
7	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente	/		/		/		
8	Participas en las decisiones de tu área, oficina	/		/		/		
9	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica	/		/		/		
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas	/		/		/		
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas	/		/		/		
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso	/		/		/		
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución	/		/		/		
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"	/		/		/		
	<b><i>Condiciones favorables</i></b>							
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	/		/		/		
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	/		/		/		
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo	/		/		/		
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores	/		/		/		
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo	/		/		/		
	<b><i>Apoyo y colaboración</i></b>							
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo	/		/		/		
21	Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo	/		/		/		
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar	/		/		/		

23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
----	---	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

...16...de...12...del 20...19...

Apellidos y nombres del juez evaluador: ..... IBARQUEN CUEVA FRANCIS .....

DNI: ..... 69637865 .....

Especialidad del evaluador: ..... DGA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION - MOTIVACION DE LA INNOVACION .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> 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





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

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Reto del trabajo</i></b>							
1	Tu trabajo estimula tus ganas de superación	✓		✓		✓		
2	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo	✓		✓		✓		
3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas	✓		✓		✓		
4	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable	✓		✓		✓		
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo	✓		✓		✓		
	<b><i>Sistema de recompensas</i></b>							
6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento	✓		✓		✓		
7	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente	✓		✓		✓		
8	Participas en las decisiones de tu área, oficina	✓		✓		✓		
9	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica	✓		✓		✓		
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas	✓		✓		✓		
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso	✓		✓		✓		
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución	✓		✓		✓		
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"	✓		✓		✓		
	<b><i>Condiciones favorables</i></b>							
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	✓		✓		✓		
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo	✓		✓		✓		
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores	✓		✓		✓		
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo	✓		✓		✓		
	<b><i>Apoyo y colaboración</i></b>							
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo	✓		✓		✓		
21	Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo	✓		✓		✓		
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar	✓		✓		✓		

23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece	✓		←		←	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

.....de.....del 20...19..

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vélez Montero, Alexander

DNI: 45493864

Especialidad del evaluador: Ciencias de la información - Mag. en Gestión Pública

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> 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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 20 de Mayo de 2021

Carta P. 018-2021-UCV-EPG-SP

Mg.  
ANNIE SUMAC NAVARRO  
COORDINADORA  
CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARIA PNP DE FAMILIA AYACUCHO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ESCATE JAYO, MARLENE MARIA**; identificada con DNI N° 09363886 y código de matrícula N° 7002522834; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARIA PNP DE FAMILIA AYACUCHO, HUAMANGA, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES  
PROGRAMA NACIONAL AURORA

Mg. ANNIE SUMAC NAVARRO  
COORDINADORA  
CEM EN COMISARIA PNP DE FAMILIA AYACUCHO  
RECEPCIÓN : 21/05/21  
8:00 HORAS

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ayacucho, 21 de mayo del 2020

**CARTA N°0001-2021-MIMP/AURORA-CEM.CIA.PNP.FAM.AYAC-COORD.**

RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA  
COORDINADORA GENERAL  
PROGRAMAS DE POSGRADO SEMIPRESENCIALES  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de brindar respuesta al documento carta P.018-2021-JCV-EPG-SP, del cual se precisa que, **se brindará todas las facilidades** a la estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA, **MARLENE MARIA ESCATE JAYO**, en la aplicación de sus instrumentos de recojo de información, con la finalidad de desarrollar la investigación (tesis) titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARIA DE FAMILIA AYACUCHO, HUAMANGA, 2021"**.

Sin otro particular.

Atentamente,

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES  
PROGRAMA NACIONAL AURORA

Mg. ANIE SUDAC NAVARRO  
COORDINADORA  
CEM EN COMISARIA PNP DE FAMILIA AYACUCHO

CEM en Comisaría Familia Ayacucho  
Jr. Libertad N° 1200 1er piso  
999-052607

## Validez y Confiabilidad

### VALIDEZ

#### VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

##### 1.1 VARIANZA

ITEM	Varianza
v1_D1_P1	.583
v1_D1_P2	.993
v1_D1_P3	.473
v1_D1_P4	.490
v1_D1_P5	.710
v1_D2_P6	.583
v1_D2_P7	.500
v1_D2_P8	.833
v1_D2_P9	.333
v1_D2_P10	.583
v1_D3_P11	.543
v1_D3_P12	.417
v1_D3_P13	1.110
v1_D3_P14	.593
v1_D4_P15	.927
v1_D4_P16	.857
v1_D4_P17	.667
Puntajev1	80.833

## 1.2 MATRIZ DE CORRELACION

ITEM	v1_D1_P 1	v1_D1_P 2	v1_D1_P 3	v1_D1_P 4	v1_D1_P 5	v1_D2_P 6	v1_D2_P 7	v1_D2_P 8	v1_D2_P 9	v1_D2_P1 0	v1_D3_P1 1	v1_D3_P1 2	v1_D3_P1 3	v1_D3_P1 4	v1_D4_P1 5	v1_D4_P1 6	v1_D4_P1 7	PuntajeV1
v1_D1_P1	1	,668**	,285	,359	,725**	,571**	,386	,598**	,283	,429*	,577**	,592**	,197	,510**	,521**	,436*	,468*	,771**
v1_D1_P2	,668**	1	,323	,342	,766**	,416*	,615**	,476*	,319	,109	,826**	,479*	,427*	,599**	,697**	,383	,553**	,820**
v1_D1_P3	,285	,323	1	,741**	,296	-.016	,702**	,146	,545**	,159	,072	,019	,143	,230	,435*	,003	,104	,439*
v1_D1_P4	,359	,342	,741**	1	,319	,374	,438*	,339	,433*	,312	,120	,111	,400*	,257	,453*	,118	,248	,557**
v1_D1_P5	,725**	,766**	,296	,319	1	,298	,378	,401*	,463*	,194	,601**	,567**	,242	,362	,547**	,250	,351	,695**
v1_D2_P6	,571**	,416*	-.016	,374	,298	1	,077	,657**	,189	,429*	,474*	,338	,539**	,538**	,431*	,424*	,601**	,674**
v1_D2_P7	,386	,615**	,702**	,438*	,378	,077	1	,323	,510**	,231	,528**	,274	,201	,490*	,575**	,242	,217	,629**
v1_D2_P8	,598**	,476*	,146	,339	,401*	,657**	,323	1	,158	,478*	,533**	,354	,329	,320	,541**	,582**	,391	,701**
v1_D2_P9	,283	,319	,545**	,433*	,463*	,189	,510**	,158	1	,189	,255	,112	,178	,131	,255	-.172	,000	,401*
v1_D2_P10	,429*	,109	,159	,312	,194	,429*	,231	,478*	,189	1	,222	,423*	0.000	,425*	,227	,530**	,134	,479*
v1_D3_P11	,577**	,826**	,072	,120	,601**	,474*	,528**	,533**	,255	,222	1	,490*	,152	,540**	,432*	,325	,498*	,689**
v1_D3_P12	,592**	,479*	,019	,111	,567**	,338	,274	,354	,112	,423*	,490*	1	,221	,536**	,429*	,474*	,474*	,617**
v1_D3_P13	,197	,427*	,143	,400*	,242	,539**	,201	,329	,178	0.000	,152	,221	1	,542**	,721**	,373	,639**	,601**
v1_D3_P14	,510**	,599**	,230	,257	,362	,538**	,490*	,320	,131	,425*	,540**	,536**	,542**	1	,575**	,577**	,649**	,754**
v1_D4_P15	,521**	,697**	,435*	,453*	,547**	,431*	,575**	,541**	,255	,227	,432*	,429*	,721**	,575**	1	,649**	,679**	,849**
v1_D4_P16	,436*	,383	,003	,118	,250	,424*	,242	,582**	-.172	,530**	,325	,474*	,373	,577**	,649**	1	,584**	,640**
v1_D4_P17	,468*	,553**	,104	,248	,351	,601**	,217	,391	,000	,134	,498*	,474*	,639**	,649**	,679**	,584**	1	,709**
Puntaje_V 1	,771**	,820**	,439*	,557**	,695**	,674**	,629**	,701**	,401*	,479*	,689**	,617**	,601**	,754**	,849**	,640**	,709**	1

### 1.3 CALCULO DE RHO DE SPEARMAN

ITEM	PUNTAJE_V1	CONDICIÓN
v1_D1_P1	,771**	Aprobado
v1_D1_P2	,820**	Aprobado
v1_D1_P3	,439*	Aprobado
v1_D1_P2	,557**	Aprobado
v1_D1_P5	,695**	Aprobado
v1_D1_P6	,674**	Aprobado
v1_D1_P3	,629**	Aprobado
v1_D1_P8	,701**	Aprobado
v1_D1_P9	,401*	Aprobado
v1_D1_P4	,479*	Aprobado
v1_D2_P11	,689**	Aprobado
v1_D2_P12	,617**	Aprobado
v1_D1_P5	,601**	Aprobado
v1_D2_P14	,754**	Aprobado
v1_D2_P15	,849**	Aprobado
v1_D2_P6	,640**	Aprobado
v1_D2_P17	,709**	Aprobado

### CONFIABILIDAD

#### VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	25	100,0	,915	17
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	25	100,0		

## Validez y Confiabilidad

### VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

#### 2.1 VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V2_D1_P1	.377
V2_D1_P2	1.043
V2_D1_P3	.727
V2_D1_P4	.790
V2_D1_P5	.250
V2_D2_P6	1.107
V2_D2_P7	1.173
V2_D2_P8	.667
V2_D2_P9	1.110
V2_D2_P10	1.060
V2_D2_P11	1.750
V2_D2_P12	1.293
V2_D2_P13	1.243
V2_D2_P14	1.707
V2_D3_P15	.960
V2_D3_P16	.623
V2_D3_P17	1.407
V2_D3_P18	1.140
V2_D3_P19	1.343
V2_D4_P20	.357
V2_D4_P21	.610
V2_D4_P22	.500
V2_D4_P23	.607
PUNTAJE_V2	171.207

## 2.2 MATRIZ DE CORRELACION

ITEM	V2_D1_P1	V2_D1_P2	V2_D1_P3	V2_D1_P4	V2_D1_P5	V2_D2_P6	V2_D2_P7	V2_D2_P8	V2_D2_P9	V2_D2_P10	V2_D2_P11	V2_D2_P12	V2_D2_P13	V2_D2_P14	V2_D3_P15	V2_D3_P16	V2_D3_P17	V2_D3_P18	V2_D3_P19	V2_D4_P20	V2_D4_P21	V2_D4_P22	V2_D4_P23	TOTAL V2
V2_D1_P1	1	,401*	,618**	.284	,462*	.302	.246	.083	.376	,446*	,452*	.301	,399*	,534*	.274	.320	,602**	.310	,548**	.377	.334	.154	.146	,652**
V2_D1_P2	,401*	1	,563**	.263	.114	.298	-.003	-.200	,575**	,466*	,734**	,575**	,459*	,477*	,581**	,606**	,637**	.339	,681**	.090	-.061	-.023	.245	,701**
V2_D1_P3	,618**	,563**	1	.312	.254	.322	.157	-.120	,508**	.353	,451*	,419*	,466*	.386	,511**	.352	,531**	.262	,499*	.170	.123	.166	,434*	,653**
V2_D1_P4	.284	.263	.312	1	.300	.144	-.235	.172	.005	.304	.014	.359	.340	.217	.109	,591**	.212	.300	,424*	-.097	-.293	-,544**	.075	.322
V2_D1_P5	,462*	.114	.254	.300	1	.063	.092	.102	-.047	.291	-.063	-.117	-.030	.115	.136	.127	.295	.140	-.029	.167	.256	-.236	-.021	.199
V2_D2_P6	.302	.298	.322	.144	.063	1	.023	0.000	,462*	,536**	.347	.267	,658**	,629*	.377	,514**	,529**	,666**	.380	.294	,521**	,459*	,588**	,709**
V2_D2_P7	.246	-.003	.157	-.235	.092	.023	1	-.377	,596**	.055	.331	-.307	-.108	.013	.239	.027	.161	.297	-.057	-.106	.311	.152	-.067	.193
V2_D2_P8	.083	-.200	-.120	.172	.102	0.000	-.377	1	-.339	.149	-.309	.269	.046	-.156	-.313	.129	-.129	-.048	.088	.171	.131	-.072	-.197	-.031
V2_D2_P9	.376	,575**	,508**	.005	-.047	,462*	,596**	-.339	1	,421*	,831**	.307	,488*	,420*	,693**	,557**	,598**	,610**	,497*	.048	.184	.201	.319	,744**
V2_D2_P10	,446*	,466*	.353	.304	.291	,536**	.055	.149	,421*	1	,434*	,525**	,531**	,506*	.340	,650**	,474*	,444*	,448*	,412*	,412*	.080	,463*	,726**
V2_D2_P11	,452*	,734**	,451*	.014	-.063	.347	.331	-.309	,831**	,434*	1	.327	,542**	,521*	,778**	,614**	,675**	,578**	,712**	.285	.113	.178	.267	,783**
V2_D2_P12	.301	,575**	,419*	.359	-.117	.267	-.307	.269	.307	,525**	.327	1	,643**	.260	.148	,544**	.232	.202	,517**	.020	-.054	.083	.267	,531**
V2_D2_P13	,399*	,459*	,466*	.340	-.030	,658**	-.108	.046	,488*	,531**	,542**	,643**	1	,598*	,474*	,714**	,450*	,711**	,678**	.218	.228	.285	,409*	,791**
V2_D2_P14	,534**	,477*	.386	.217	.115	,629**	.013	-.156	,420*	,506**	,521**	.260	,598**	1	,544**	,527**	,797**	,423*	,510**	.280	.322	.235	.359	,739**

V2_D3_P1 5	.274	,581**	,511**	.109	.136	.377	.239	-.313	,693**	.340	,778**	.148	,474*	,544*	1	,608**	,698**	,562**	,464*	.191	.172	.084	.290	,706**
V2_D3_P1 6	.320	,606**	.352	,591**	.127	,514**	.027	.129	,557**	,650**	,614**	,544**	,714**	,527*	,608**	1	,550**	,783**	,750**	.067	.076	-.164	.220	,798**
V2_D3_P1 7	,602**	,637**	,531**	.212	.295	,529**	.161	-.129	,598**	,474*	,675**	.232	,450*	,797*	,698**	,550**	1	,442*	,536**	.362	.266	.089	.309	,793**
V2_D3_P1 8	.310	.339	.262	.300	.140	,666**	.297	-.048	,610**	,444*	,578**	.202	,711**	,423*	,562**	,783**	,442*	1	,570**	.199	.374	.177	.299	,742**
V2_D3_P1 9	,548**	,681**	,499*	,424*	-.029	.380	-.057	.088	,497*	,448*	,712**	,517**	,678**	,510*	,464*	,750**	,536**	,570**	1	.173	-.066	-.031	.144	,746**
V2_D4_P2 0	.377	.090	.170	-.097	.167	.294	-.106	.171	.048	,412*	.285	.020	.218	.280	.191	.067	.362	.199	.173	1	,600**	,474*	,577**	,399*
V2_D4_P2 1	.334	-.061	.123	-.293	.256	,521**	.311	.131	.184	,412*	.113	-.054	.228	.322	.172	.076	.266	.374	-.066	,600**	1	,724**	,499*	,412*
V2_D4_P2 2	.154	-.023	.166	,544**	-.236	,459*	.152	-.072	.201	.080	.178	.083	.285	.235	.084	-.164	.089	.177	-.031	,474*	,724**	1	,545**	.278
V2_D4_P2 3	.146	.245	,434*	.075	-.021	,588**	-.067	-.197	.319	,463*	.267	.267	,409*	.359	.290	.220	.309	.299	.144	,577**	,499*	,545**	1	,516**
TOTAL V2	,652**	,701**	,653**	.322	.199	,709**	.193	-.031	,744**	,726**	,783**	,531**	,791**	,739*	,706**	,798**	,793**	,742**	,746**	,399*	,412*	.278	,516**	1

### 2.3 CALCULO DE RHO DE SPEARMAN

ITEM	PUNTAJE_V1	CONDICIÓN
V2_D1_P1	,652**	Aprobado
V2_D1_P2	,701**	Aprobado
V2_D1_P3	,653**	Aprobado
V2_D1_P4	.322	Aprobado
V2_D1_P5	.199	Aprobado
V2_D1_P6	,709**	Aprobado
V2_D1_P7	.193	Aprobado
V2_D1_P8	-.031	Observado
V2_D1_P9	,744**	Aprobado
V2_D2_P10	,726**	Aprobado
V2_D2_P11	,783**	Aprobado
V2_D2_P12	,531**	Aprobado
V2_D2_P13	,791**	Aprobado
V2_D2_P14	,739**	Aprobado
V2_D2_P15	,706**	Aprobado
V2_D2_P16	,798**	Aprobado
V2_D2_P17	,793**	Aprobado
V2_D2_P18	,742**	Aprobado
V2_D1_P19	,746**	Aprobado
V2_D3_P20	,399*	Aprobado
V2_D3_P21	,412*	Aprobado
V2_D3_P22	.278	Aprobado
V2_D3_P23	,516**	Aprobado

## CONFIABILIDAD

### VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	25	100,0	,912	23
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	25	100,0		

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