



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los  
Colaboradores de la Oficina General de Administración del  
MINCETUR, Lima 2021**

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

**AUTORA:**

Ramírez Bardales, Deysi Liset (ORCID: 0000-0002-2964-4470)

**ASESOR:**

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedico la tesis a Dios, a mi madre, hermano y a mis familiares que me brindaron su apoyo y confianza incondicional, para poder seguir adelante.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de cumplir con este logro profesional.

A la Universidad César Vallejo por brindarme docentes altamente capacitados que formaron en mí el profesional que soy actualmente. Asimismo, agradezco a mi asesor quien fue la guía necesaria para la elaboración de la presente tesis.

A los Directivos y a todos los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR por las facilidades respectivas para la aplicación de la encuesta.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tabla	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b>	

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Operacionalización de variables	40
Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos	41
Anexo 4. Instrumentos de recolección de información	42
Anexo 5. Certificados de validación de instrumentos	46
Anexo 6. Bases de datos para la confiabilidad	56
Anexo 7. Prueba de confiabilidad	57
Anexo 8. Base de datos general	58
Anexo 9. Prueba de hipótesis	60
Anexo 10. Carta de presentación institucional	62
Anexo 11. Carta de aceptación institucional	63
Anexo 12. Reporte del Turnitin	64

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1.Resultado de opinión de Expertos	17
Tabla 2.Estadísticas de fiabilidad	17
Tabla 3.Prueba de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR	20
Tabla 4.Prueba de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR	21
Tabla 5.Prueba de correlación entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR	22
Tabla 6.Prueba de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR	22
Tabla 7.Prueba de correlación entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR	23

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Niveles de la Variable: Gestión Administrativa y sus dimensiones	19
Figura 2. Niveles de la Variable: Satisfacción Laboral y sus dimensiones	19

## Resumen

En el presente trabajo de investigación cuyo objetivo general es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

En cuanto al estudio estuvo orientado en el paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, Asimismo, esta investigación estuvo conformada por una población de 85 colaboradores, y el tamaño de la muestra fue de 70 colaboradores, a quienes se le aplicó la encuesta, los que fueron sometidos al juicio de tres expertos para comprobar su validez del contenido y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,965 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,963 para satisfacción laboral, indicando una alta confiabilidad para ambas variables.

Finalmente, como conclusión general, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. Dicha relación se pudo evidenciar que el coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,909$ ) siendo esta una correlación muy alta entre ambas variables. Del mismo modo, el valor de significancia fue ( $0,000 < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Satisfacción laboral.

## **Abstract**

The present research work, which general objective is to determinate the relationship between administrative management and work satisfaction for employees at The MINCETUR General Administration Office. Lima 2021.

Regarding the study done, this one was focus on positivist paradigm, from quantitative approach - Applied Type, with a non-experimental design of descriptive correlational level and from cross section; in addition, this research was taken from a group of 85 employees and the size of the sample was taken from 70 employees to whom the survey was applied and these ones were subjected to the judgment of 3 experts to test its validity concerning to the content and to trust in the results It was use the Alfa from Cronbach getting the following coefficients: 0,965 to the survey about administrative management and 0,963 to work satisfaction, giving a high reliability for both variables.

Finally, as a general conclusion, it was determinate that the relationship between administrative management and work satisfaction of the employees from The MINCETUR General Administration Office – Lima 2021. This connection can show that the coefficient Rho Spearman was ( $Rho=0,909$ ) this is a correlation very high between both variables. In the same way the value of significance was ( $0,000 < 0,05$ ).

**Keywords:** Administrative management, Work Satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente los efectos de toda gestión administrativa en las entidades públicas y privadas es esencial y esto servirán como fundamento para mejorar la ejecución y ayudará a optimizar los recursos que tienen las instituciones y/o organizaciones, con el fin, de que se pueda alcanzar los objetivos trazados. Asimismo, para poder lograrlo es preciso tener al recurso humano satisfecho.

A nivel internacional, en la gestión administrativa se emplea diferentes técnicas y procedimientos para proporcionar un uso más eficaz al personal, bancario y material que tiene una entidad. Al respecto, se tiene que gestionar de manera adecuada para el crecimiento y el rendimiento de las empresas, pero existe un mal manejo en lo que respecta a los procesos de gestión así como mencionaron en su artículo Velásquez Ponce y Franco (2016) que el manejo inadecuado de los procesos administrativos afecta el rendimiento del personal por causa de la escasa comunicación y desconocimiento de las funciones a realizar, al igual que la desmotivación y la escasa capacitación brindada por parte de los administradores. De la misma forma, en ciertos países de la Unión Europea (UE) han efectuado acciones deliberadas para poder optimizar el manejo de sus sistemas administrativos; al mismo tiempo, modificar las bases de todo su proceso administrativo. Además, deben estar a la vanguardia de la tecnología y las instituciones públicas se deben adaptar a las situaciones actuales.

Igualmente, en un estudio realizado por Randstad (2017) reveló que los países de Europa que supera a España 79% en satisfacción es Noruega 80% y Austria 78%. Además, indicaron que Estados Unidos registró un 81%, considerándose la tasa de satisfacción laboral más alta. Asimismo, la República de China 63% y Japón 47% son los indicadores de satisfacción más bajos.

En el Perú, la gestión actualmente está en la indagación de fortalecer y desarrollar las capacidades de los servidores públicos los cuales se desempeñan en funciones administrativas en las diferentes instituciones a nivel nacional. De la misma forma, la gestión en nuestro país se ha visto influenciada por procesos administrativos que en realidad no se llegan a cumplir, debido a la mala gestión en varias entidades del sector público. En ese sentido, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2018) mediante Decreto Supremo (D.S.) N° 123-2018-PCM, se aprobó el reglamento con la finalidad

de indicar la modernización del sector público. Sin embargo, las entidades públicas afrontan problemas por la falta de un control concurrente, que no admite lograr el progreso de la institución y con ello el retraso de los sistemas para optimizar los recursos.

Finalmente, en nuestro país se realizó una encuesta con la siguiente interrogante: ¿Eres feliz en tu trabajo? el 76 % de peruanos manifestaron de manera negativa. Todo ello debido a que no tenían un buen clima laboral en el trabajo, falta de liderazgo, entre otros puntos (InfloCapitalHumano, 2016).

En el ámbito local, la gestión administrativa desarrollada por los servidores públicos es muy criticado, esto es debido a la falta de compromiso y profesionalismo por parte de los servidores, los mismos que muestran deficiencia e incompetencia en el cargo que se desempeñan. Esta dificultad puede ser originada por falta de reconocimiento, estrés, inestabilidad, mal ambiente de trabajo. En la Oficina General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), se observó que deben promover acciones orientadas a la difusión y sensibilización de sus sistemas de información tanto para los funcionarios, servidores públicos, con el fin, de acceder y poder hacer uso de manera efectiva de sus sistemas de información, también verificar el correcto funcionamiento. Asimismo, la poca satisfacción laboral de los colaboradores que se encuentran vinculados a la gestión administrativa que en ella se desempeñan. Todo esto es debido a que los colaboradores que los ocupan suelen renunciar al poco tiempo, ya sea porque encuentran un trabajo mejor o bien son despedidos o cambiados de puesto a otra dirección.

Conforme a lo expuesto, corresponde plantear el problema general acerca de la investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima en el 2021? Asimismo, en cuanto a los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación, organización, dirección, control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima en el 2021?

De igual manera, se ha dado la justificación teórica el propósito de la investigación tiene como objetivo de generar nuevos conocimientos referente a la relación de las

variables, analizando teorías y conceptos referidas al tema de investigación, se procedió adaptar los elementos, aportaciones de diferentes autores, anticipando como el principal autor para la primera variable es Chiavenato (2007) quien menciona que la gestión es un procedimiento que consiste en cuatro (04) fases, dando un adecuado uso de todos los recursos para conseguir los objetivos planteados por la institución. Del mismo modo, con relación a la segunda variable el autor Robbins (2013) manifestó que la satisfacción es una etapa emocional verdadera y es la percepción que tiene un colaborador de lograr identificarse con la institución. También, la justificación práctica, se centra en los hallazgos del estudio que permitió ayudar al colaborador a que puedan entender varios elementos que forman a la gestión administrativa y también considerando sus dimensiones para poder comprobar la correlación que existe con la satisfacción del personal. Todo ello, para poder encontrar tácticas pertinentes que sean notables, con el fin, de suscitar el progreso en un entorno laboral en el cual debe predominar la armonía y satisfacción en los trabajadores de la institución. De la misma forma, nos permitirá comprobar las hipótesis planteadas fomentando nuevas investigaciones lo cual permitirá fortalecer los índices de las variables. Finalmente, la justificación metodológica puesto que se diseñaron los dos cuestionarios de preguntas. Cabe precisar, que los cuestionarios fueron revisados minuciosamente y evaluados por un juicio de expertos.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima en el 2021. Y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación, organización, dirección, control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima en el 2021.

Asimismo, la hipótesis General: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima en el 2021. Y como Hipótesis específica: Existe una relación significativa entre la planificación, organización, dirección, control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima en el 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, se tiene a Riffo (2019) en los hallazgos se destaca la totalidad de las maestras de educación inicial donde desarrollaron aptitudes administrativas lo que incumbe a un (70%) de la muestra y el otro (85%) de las maestras manifiestan que la administración es de excelente calidad, en consecuencia, concluyó que en las acciones ejecutadas se evidenció una excelente gestión de calidad. De igual modo, Peña y Almaguer (2019) indicaron que la manera de concretizar la gestión administrativa y financiera, es atender a las peculiaridades que determinan los Institutos Politécnicos Industriales (IPI) de la Educación Técnica y Profesional (ETP). Finalmente, compone una herramienta de valioso valor para los directores y personal que están a cargo de la dirección de la institución educativa, que logra alcanzar a tener dominio en elevar la calidad del procedimiento de gestión.

Según Pérez (2018) realizó su estudio utilizando como tema la satisfacción laboral y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) Municipales de la localidad de Tungurahua. Una vez que realizó la investigación y como resultados demuestra la existencia de una correlación alta para los GADs Municipales de Patate y Cevallos. Finalmente, una de sus recomendaciones que realizó a las instituciones públicas es que se debe ejecutar en su gobierno planes que estén orientados al reconocimiento de las labores del personal. También, Zaldúa (2018) elaboró una investigación con el objetivo de determinar los elementos influyentes en satisfacer al colaborador del nosocomio Israel Quinteros Paredes. Además, su estudio indicó que la satisfacción cuenta con elementos que intervienen en las actitudes del personal de modo negativo o positivo.

De acuerdo a lo manifestado por Sabogal y Vargas (2017) en su estudio tiene como finalidad realizar un plan de estrategias de gestión administrativa y así pueda fortalecer el rendimiento de los coordinadores. Asimismo, en su estudio mencionaron que ha dado cumplimiento con lo planificado y dejar abierto los procesos para prorrogar y que sea una obligación de la universidad. Igualmente, lograron comprobar desde el ámbito humano y de su capacidad a fin de recepcionar, integrarse, discutir, participación individual y colaborativa, queda confirmado que el proceso de la gestión administrativa es una ruta que provee las etapas del proceso administrativo, con el fin de conseguir

las metas formuladas para llegar al mejoramiento del servicio. Del mismo modo, Mendoza (2017) determinó la relevancia de la gestión administrativa para innovar en la mediana empresa, convirtiéndose en una herramienta valiosa para el progreso de las organizaciones. Según su estudio se observa que las gestiones administrativas influyen mucho en las innovaciones de las organizaciones en la ciudad de Manta. Asimismo, la innovación es la objeción a toda una sociedad globalizada que requieren modificaciones de manera persistente que resulte eficaz a fin que las medianas empresas puedan subsistir a los cambios y a los requerimientos de los mercados que exige la mundialización y las nuevas tendencias económicas. Finalmente, el autor Omar, Salessi y Urteaga (2017) determinaron que existe alto nivel de satisfacción en la labor vinculada a las gestiones administrativas. Igualmente, Aristovnik y Jaklič, (2014) Concluyeron que el nivel de satisfacción de los colaboradores mayores en Eslovenia está establecido por su satisfacción con la educación de la motivación para brindar el mejor desempeño.

Con respecto a los trabajos previos nacionales: Rivasplata (2020) expresó que en los hallazgos de su estudio hay correlación significativamente entre sus dos variables. Asimismo, una de sus recomendaciones más importantes es promover principios que permitan al personal involucrarse en una adecuada planificación estratégica para poder evitar inconvenientes en la gestión. Además, otras de sus recomendaciones es sostener una buena comunicación, realizar actividades de integración e implementar periódicamente de programas de capacitación, todo ello dirigido a los servidores civiles. De la misma forma, Bernal (2020) manifestó que en los resultados se comprobaron que hay correlación muy alta, y también significativa  $Rho = 0,912$  y  $p$ -valor  $0,000$  entre sus variables de estudio. Igualmente, García (2020) indicó que la gestión administrativa tiene una correlación alta ( $Rho = 0,798$  y significativamente  $p = 0,000$ ) con la satisfacción laboral. Del mismo modo, con Quispe, Vásquez, Menacho y Albitres (2020) concluyeron que el rango de conocimiento de los procesos administrativos y planeamiento estratégico de ciertos directores, maestros, y personal administrativo, no han tenido capacitaciones y/o actualizaciones por parte del Ministerio de Educación (MINEDU). No obstante, el ingreso a la información del portal del MINEDU les permitió conocer mejor acerca de los procedimientos adecuados en las funciones de cada

integrante de la comisión de recursos financieros de las instituciones educativas que han reformado en los últimos años.

Boada (2019) planteó donde la satisfacción laboral reveló tener una relación significativamente con el desempeño laboral. Eso representa que si el colaborador se siente satisfecho también aumenta su desempeño en el trabajo. Conjuntamente, con Cardoza, Hidalgo, Peña y Torres (2019) expresaron en sus resultados que se observa que utilizaron el coeficiente Rho de Spearman que demostró que prevalece el rango medio. Lo que indicaría una apreciación parcialmente beneficiosa con respecto a la satisfacción, es decir los trabajadores administrativos perciben la condición de la empresa, la incorporación trabajador-organización y por último el reconocimiento que reciben no cumple con sus perspectivas para que se sientan altamente satisfechos en la empresa. De igual manera, Romani, Ferrer y Zuta (2018) indicaron que la apreciación de trabajar en equipo es de (82%) y la satisfacción laboral (90%). Finalmente, Nazario (2017) demostró que los resultados alcanzados se visualiza que han conseguido cumplir con el objetivo general. Del mismo modo, se evidencia que el (6,7%) manifiesta que la gestión es deficiente (24,2%), indicó que su rango es admisible y finalmente los (25%) mencionó que tiene muy buen rango. En ese sentido, concluyó que la entidad prevalece una buena gestión, según el personal encuestado. Culminando, con Evangelista y Quispe (2015) en sus hallazgos se observó que su correlación es el siguiente: valor  $p=0,104 > 0,05$  por lo que aceptaron la hipótesis nula. En ese sentido, indicaron que su variable Clima institucional no se relaciona significativa con la variable Satisfacción.

Entre las teorías que sustentan la primera variable, se tiene a Henri Fayol, es quien inicio la teoría clásica, juntamente con el autor Taylor, uno de tantos pioneros de la administración moderna. Se interesó en delimitar las funciones esenciales de la organización, la significación de administra (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y los principios generales de la administración como métodos para ser aplicable en toda empresa.

Por añadidura, la teoría clásica se identificó por su enfoque prescriptivo y normativo, además determinó los principios generales y las funciones que debe

desempeñarse el gerente y/o director en su organización. El mencionado enfoque se convirtió en la razón principal de ser de la teoría clásica (Chiavenato, 2007, p. 80).

Por otro lado, Chiavenato (2007) refirió que la teoría humanística de la administración se preocupó por los individuos, aportando comunicación, motivación, liderazgo, organización informal y la dinámica de grupo, es preciso indicar que el gerente y/o director deje de ser autócrata para ganarse la aprobación de los colaboradores y su responsabilidad con la empresa (p. 120).

Asimismo, Chiavenato (2007) relató que la teoría neoclásica se puede identificar por las características que son: énfasis en la práctica de la administración, reafirmación de los postulados clásicos, énfasis en los principios generales de la administración, énfasis en los objetivos y resultados. Asimismo, la teoría enfatiza en las funciones del administrador (p. 154).

A continuación las teorías que sustentan la segunda variable, se tiene a Alvarado y Aguilar (2013) sostuvieron que la teoría de los dos factores fue propuesta por Frederick Herzberg, asegura que el rendimiento de los colaboradores en su centro de labores depende del nivel de satisfacción que experimentan. Asimismo, cabe destacar, que es una teoría basada en la motivación debido a que considera que es el factor que promueve y compromete a los individuos para que su rendimiento sea excelente en el trabajo. En ese sentido, es tan significativo que las metas de la empresa concuerden con los beneficios de sus colaboradores.

Según, Koontz y Heinrich (2010, citado por Alvarado y Aguilar, 2013, p. 18) sustentaron que la teoría de la jerarquía de las necesidades fue planteada por el psicólogo Abraham Maslow considerando las necesidades de la humanidad como prioridad. Asimismo, toda la pirámide explica el comportamiento de las personas según nuestras necesidades, entonces cuando se satisfacen las necesidades fisiológicas que todas las personas necesitamos, se pasa a buscar satisfacer nuestras necesidades superiores, pero hay que tener en cuenta si no se cubrió las inferiores no podemos llegar a un escalón superior. Concluyendo, todas las necesidades fueron jerarquizadas por Maslow del modo siguiente: fisiológica, seguridad y protección, asociación, estima y de autorrealización.

De la misma forma, el autor Adams (1965, citado por Alvarado y Aguilar, 2013, p. 25) sostuvieron que la teoría de la equidad y la justicia organizacional indicaron que las personas observan de su puesto laboral (reconocimientos, el salario, etc.) en correspondencia con lo que contribuyen (experiencias, competencia, esfuerzos, educación) finalmente realizan una comparación con los otros colaboradores que están alrededor. En ese sentido, si se percibe que reciben al igual que los colaboradores con quienes se están comparando entonces se siente que hay una equidad. Pero si se observa un nivel de desequilibrio y se consideran mal recompensados experimenta un efecto de injusticia y eso genera enojo en los colaboradores.

Seguidamente entre las diferentes definiciones relacionadas a la variable 1: Gestión Administrativa Chiavenato (2007) precisó como las fases del proceso administrativo que abarca la planificación, organización, dirección y control, así como precisar los cargos administrativos en las empresas con el objeto, de alcanzar sus metas (p. 19). Asimismo, Fayol (1920) indicó que es un proceso de cuatro fases (planificar, organizar, orientar y controlar). Del mismo modo, para Anzola (2002) señaló que consiste en efectuar acciones en grupo con todas las áreas involucradas en la elaboración de los procesos dentro de la entidad, con la intención de conseguir los objetivos en beneficio a la institución, desempeñándose correctamente en sus respectivos cargos y efectuando las fases principales (p. 70). También, para los autores Koontz, Weihrich y Cannice (2012) refirieron que es un proceso a través del cual se puede proyectar y conservar un ambiente favorable donde el personal que laboran cumplen de manera eficiente los objetivos (p. 4). Además par Simon, Smithburg y Thompson (1950) definió como las actividades de grupos cooperando para lograr objetivos comunes. Igualmente, Nigro (1970) mencionó que la administración es la organización y el uso de los recursos para alcanzar un propósito.

Del mismo modo, Reynoso (2017) manifestó que hay cuatro fases valiosas que están vinculadas con la gestión administrativa. Igualmente, los autores Bernal y Sierra (2008) sostuvieron que el proceso para las empresas, abarca la cognición, métodos administrativos y como referencia a las cuatro procesos (p. 40). Otro autor que puedo mencionar es Münch (2007) determinó que el proceso administrativo es un método

que admite a los administradores, operar de manera eficaz una organización o institución (p. 36).

Asimismo, Botero (2017) indicó que la administración de dirigentes se enfatiza como un componente importante a poder obtener el éxito de una organización o entidad. Estos dirigentes están encargados de tomar decisiones de acuerdo a su orientación cognitiva, virtudes y experiencias, que logran intervenir en el rendimiento empresarial (p. 272). Asimismo, Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) determinaron que la gestión en el progreso empresarial; reside, en una acción integral de la administración de negocios, puesto que logra efectuar gestiones de forma segura y financiera en las organizaciones; en consecuencia a obtener este objetivo es obligatorio acoger experiencias de mejorar la gestión administrativa de la institución u organización. Además para poder conseguir el objetivo, es muy significativo tener un programa de negocios y debe ser elaborado periódicamente, el mismo será de mucha ayuda para la incrementación de ventas, requerimientos de inversión, equipamiento, recurso humano, entre otros (p. 3). Igualmente, para los autores Torres, Vallejos y Burbano (2019) conservar las prácticas en la gestión administrativa, atenúan a la homogeneización de procesos, generar confianza, progreso de la sociedad, satisfacción de los colaboradores que trabajan en la entidad y del usuario, el aumento de la motivación dentro de la institución u organización, eficacia de los recursos, conseguir las metas en un menor periodo de lo previsto, y tener siempre el compromiso de los colaboradores (p. 3). También, Adachi y Sekiya (2020) expresaron que con el programa de capacitación ejecutado en la investigación mejoró la competencia gerencial de los directivos. Así, un programa de formación enfocado en mejorar la integridad de los gerentes podría mejorar el compromiso laboral de los colaboradores. Además, los autores Alhaj, y Hassan (2016) indicaron que la gestión administrativa es el pilar fundamental de toda administración que implementa la política pública del estado. Incluso posee gran resultado en mejorar el rendimiento en las entidades del gobierno. Finalmente, Adhvaryu (2018) Indicó adoptar prácticas de gestión científica generalizadas y mejorar la gestión, productividad del personal y la rentabilidad de la empresa.

Según el autor Chiavenato (2007) la primera variable cuenta con las siguientes dimensiones: Planificación, organización, dirección y control. Respecto a la Planificación Chiavenato (2007) refirió que es la primera función administrativa, que esta fase establece con anticipación cuál serían los objetivos a logarse y las actividades a ejecutar para alcanzarlo. Por lo que se refiere a una guía teórica para el acto futuro. Esta dimensión inicia estableciendo objetivos realizables, y define procedimientos precisos para adquirirlos. Cabe recalcar, que esta acción establece hacia dónde se anhela llegar, qué debes hacer, cómo-cuándo y en qué orden debe ejecutarse (p. 143). Para Bernal y Sierra (2008) expresó que es un proceso que define los objetivos, se precisan las estrategias para lograrlos y se realizan planes para incorporar y realizar las coordinaciones de las acciones a desarrollarse por parte de la empresa (p. 49). Según Münch (2007) refirió que la planificación consiste en el procedimiento de establecer los objetivos y elegir los mecanismos más oportunos para el logro de los objetivos; además, va permitir anticiparse a la toma de decisiones (p. 241). En cuanto a la Organización el área de administración de la institución es la responsable de la organización de actividades y funciones que cada persona debe desempeñarse en la institución o empresa. También, se debe incorporar recursos y a todos los órganos implicados en la realización y/o ejecución y determinar las facultades para cada uno de ellos, de tal forma, que se logre alcanzar los objetivos (p. 148). Asimismo, Bernal y Sierra (2008) expresaron que es un proceso donde se indica las acciones que se demandan efectuar para alcanzar lo proyectado, trazar puesto de trabajo, detallar funciones, establecer la estructura organizacional, por último, especificar los métodos y destinar recursos (p. 49). Según Allen (1984) expreso que es el proceso de identificar, agrupar el trabajo para ser desempeñado, delegando responsabilidades y autoridad. Por su parte Münch (2007) demostró que la organización radica en diseñar y establecer la estructura, funciones y responsabilidad de cada persona, procedimientos y la utilización de sistemas propensos a simplificar tareas y permita coordinar de manera óptima los recursos y las acciones (p. 242).

Referente a la Dirección, es la tercera función que debe cumplir el área de administración. La dirección radica en orientar a diferentes personas para el bien de la entidad, realizando capacidades significativas como la motivación constante,

comunicación eficaz y liderazgo; con lo indicado se logra alcanzar el esfuerzo y colaboración del subordinado (p. 149). Para Bernal y Sierra (2008) manifestó que consiste en motivar e influir en los colaboradores, resolución de controversias, buenos canales de comunicación, entre otros. Con la intención de dirigir a los individuos a lograr los objetivos propuestos en lo planificado. Por su parte Münch (2007) mencionó que la dirección es conducir y guiar al personal para el resultado de las metas por medio de la incorporación, liderazgo, motivar al subordinado, excelente comunicación, todo ello es con la finalidad de ejecutar lo proyectado (p. 244). Para el autor Chiliquinga (2013) indicó que consiste en influir a terceros para intervenir y poder ayudar a conseguir el resultado deseado para la entidad, para ello, deben estar motivados, buena comunicación.

Finalmente, Control para Chiavenato (2007) tiene como propósito consolidar que el resultado de lo planeado, organizado y dirigido se halle conducido a los objetivos programados por la institución. Asimismo, es asegurar el funcionamiento óptimo de los procesos, verificar el cumplimiento de la normativa de la institución e implementar medidas de previsión (p. 151). Para Bernal y Sierra (2008) indicó que el control es realizar evaluación y retroalimentación, es decir, provee a la entidad o empresa de información que la muestra sobre su ejecución. De este modo, Robbins y Coulter (2005) relataron que la inspección de toda acción de lo proyectado, controlar el rendimiento vigente, cotejar con el marco normativo y empezar las acciones en caso fuera necesario para su correcto manejo (p. 9). Además, para Terry (2011) demostró que el control es un proceso en que coinciden con las acciones proyectadas, donde el funcionario debe verificar que se esté cumpliendo las metas programadas por la organización y/o institución.

Con relación a las definiciones de la segunda variable: Satisfacción laboral, de acuerdo a Robbins (2013) manifestó que encontrarse satisfecho en su entidad donde labora demuestra la valoración individual que uno realiza a cerca de su ambiente laboral, y la labor que ejecuta en la institución u organización, es efectiva, esto es, sentirse conforme y satisfecho laborando en esa entidad (p. 75). Según los autores Arias y Velarde (2013) indicaron que es un nivel de aprobación del trabajador en relación a su entorno laboral. Además, Gamero (2007) señaló que es un indicador del

bienestar subjetivo del colaborador que deriva de sus actividades laborales. Para los autores Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) expresaron que es el elemento que se encuentra relacionado a la satisfacción es transcendental como intrínsecamente, este se vincula con los colaboradores y jefes. Asimismo, referente a extrínsecamente alude a las políticas de la institución. De la misma forma, Hoppock (1935) definió como una unión de factores fisiológicos, psicológicos y ambientales. Además, Armstrong (2006) indicó que es la actitud y los sentimientos que las personas tienen sobre su trabajo. También, George y Jones (2008) expresaron que es la recopilación de sentimientos y creencias que las personas tienen sobre su labor actual. Del mismo modo, Aziri (2008) Dijo que representa a un sentimiento que surge como resultado de la percepción de que el trabajo habilita las necesidades materiales y psicológicas. Por otro parte el autor Statt (2004) manifestó que un trabajador está satisfecho con las recompensas que recibe.

Según Gutiérrez (2020) sostuvo que la forma de implantar la satisfacción en el centro laboral radica en dimensionar en 02 categorías distintas. De una parte, el aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo, consecuencia de una evaluación más racional y objetiva de diferentes aspectos de un trabajo. Por otra parte, la satisfacción laboral afectiva, representa para las personas el nivel de bienestar que promueve su labor (p. 6). Y para los autores Faya, Venturo, Herrera y Hernández (2018) plantearon el enriquecimiento de las labores para adquirir la satisfacción, modificando a estas en desafíos, a través del aumento del compromiso y metas. Asimismo, todo desafío es adquirir lo mejor de cada talento, apartarlo de su zona de confort y poder potencializar sus capacidades, destrezas, con el fin, que cumpla con el desafío encomendado por la entidad u organización (p. 44). Del mismo modo, Böckerman y Ilmakunnas (2012) indicaron que es un atributo importante y beneficioso de la satisfacción en el lugar de trabajo. Además, Hantula (2015) indicó que los colaboradores más satisfechos son aquellos que trabajan en un puesto que le den libertad, autonomía para decidir. Igualmente, Inés, Marta y Jasmina (2016) revelaron que hay 03 diferentes caminos podrían explicar la satisfacción laboral: (1) trabajo en equipo; (2) equilibrio trabajo-familia de los empleados, autonomía y (3) apoyo del supervisor. Asimismo, la

satisfacción de los colaboradores tiene una influencia significativamente negativa en la intención de rotación (Lee, Yang, Li, 2017).

Las dimensiones de nuestra segunda variable: Reto del trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables, colegas que brindan apoyo (Robbins, 2013, pp. 76-77) Respecto al reto del trabajo, es cuando el empleado se encuentra inclinado a las acciones que le brinda las oportunidades de aprovechar todas sus destrezas, con un feedback, lo cual permita saber si su desempeño es el más óptimo. (p. 76). Por su parte, el autor Amorós (2007), indicó aquel trabajo psicológicamente desafiante, aquel trabajo que requiera mayor carga mental, el colaborador podrá colocar en práctica todas sus habilidades (p. 75). Referente a la dimensión sistemas de recompensas justas, Robbins (2013) se refirió que el régimen de sueldos y procesos de ascensos que cuenta la institución o empresa. Este régimen debe ser visto a modo equitativo por todos los colaboradores, a fin de considerarse satisfechos y que su trabajo es retribuido de manera adecuada, por medio de su sueldo, ascensos, vales, entre otros (p. 77). Para Amorós (2007), indicó que un colaborador recibe una remuneración en la institución en la cual labora es justa, debido a que esta de acorde con su trabajo que realiza (p. 75). En cuanto a las condiciones favorables, para Robbins (2013) manifestó los colaboradores les interesa conocer la infraestructura y además debe contar con todas las medidas de seguridad. Un ambiente físico, adecuado y cómodo va permitir un excelente desempeño laboral y beneficiará la satisfacción del colaborador (p. 80) Del mismo modo, Amorós (2007) mencionó que los colaboradores deben laborar en condiciones seguras y cómodas de trabajo, para que el colaborador se sienta más satisfecho (p. 75). Finalmente, con relación a la última dimensión colegas que brindan apoyo, Robbins (2013) muestra cuando el colaborador que se siente exitoso es quien interviene de manera positiva entre los demás, siempre mostrando humildad y muy importante propiciar el trabajo en equipo; es quien logra una mejor posición debido a su gran desenvolvimiento y es capaz de ayudar a otros colaboradores y así lograr superarse y poder cumplir con las metas (p. 82). Para el autor Amorós (2007) indicó que los trabajadores suscitan un excelente clima laboral y de ayuda, en consecuencia van a tener una mayor satisfacción de manera positiva (p. 75).

### **III. METODOLOGÍA**

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

El estudio está orientada en el paradigma positivista, según lo señalado por Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) expresaron porque se encarga de poder medir, detallar los objetivos, la realidad de los hechos, habiendo considerado como las bases de la investigación cuantitativa. Cabe mencionar, que el estudio es de enfoque cuantitativo ya que se analizó los hallazgos de todas las encuestas que se aplicaron a los colaboradores de la Oficina General de Administración. De acuerdo, con Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresaron que se emplea la obtención de información mediante datos estadísticos para dar contestación a la formulación del problema del estudio, ello sirvió para probar hipótesis mediante análisis estadístico (p. 4). Asimismo, el estudio fue de tipo aplicada, según CONCYTEC (2020) indicó que está dirigida por medio del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) debido a lo cual se alcance cubrirse una necesidad reconocida y determinada.

De la misma forma, el estudio fue de diseño no experimental, dado que no se manipuló las dos variables deliberadamente, solo fueron observados en su ámbito natural para después proceder con el análisis respectivo (Hernández et al., 2014, p. 152). Asimismo, transversal donde se aplicó los instrumentos en un solo momento y en un determinado tiempo en que se describe y estudia la variable (Hernández et al., 2014, p. 154). El tipo de estudio fue descriptivo correlacional lo cual permitió analizar ambas variables de gestión administrativa y satisfacción laboral, mostrando las características existentes de las mismas de los colaboradores de la Oficina General de Administración (OGA). Esta aserción está basada en la definición de Hernández, et al., (2014, p. 93) la tesis correlacional posee la intención de evaluar y poder mensurar el grado de la correlación entre las dos (02) variables. Para Morán y Alvarado (2010) indicaron el nivel de relación de variables. De la misma manera, el método fue hipotético- deductivo ya que falsea una de las proposiciones, con el fin de lograr las conclusiones, y luego explicar los casos individuales (Bernal, 2010, p. 60).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable**

Es aquella propiedad que contiene un cambio que se consigue mensurar u observar (Hernández et al., 2014. p. 105).

#### **Operacionalización**

Es el traslado de las variables a dimensiones, indicadores, y por último a los ítems. Para poder realizar la evaluación de variables (Hernández et al., 2014, p. 211).

#### **Variable 01: Gestión administrativa**

##### **Definición conceptual:**

Según, Chiavenato (2007) definió como las fases del proceso administrativo que abarca la planificación, organización, dirección y control, así como precisar los cargos administrativos en las empresas (p. 19).

##### **Definición operacional:**

Se definió en 4 dimensiones, tales como: planificación, organización, dirección y control. Para lo cual se aplicó un instrumento con 24 preguntas (Ver anexo 2).

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual:**

De acuerdo a Robbins (2013) expresó que encontrarse satisfecho en su entidad donde labora demuestra la valoración individual que uno realiza a cerca de su ambiente laboral y la labor que ejecuta en la institución u organización, es efectiva, esto es, sentirse conforme y satisfecho laborando en esa entidad (p. 75).

##### **Definición operacional:**

Se definió en 4 dimensiones, tales como: Reto del trabajo, Sistemas de recompensas justas, condiciones favorables, colegas que brindan apoyo. Para lo cual se aplicó un instrumento con 24 ítems (Ver anexo 2).

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

Según Tamayo (2007) indicó que es el total del fenómeno a explorar donde los individuos que integran parte de la población poseen características comunes que sirven de objeto de análisis (p. 67). La presente investigación, está conformado por 85 colaboradores de la OGA del MINCETUR.

**Criterios de inclusión:** Personal de la Oficina General de Administración regulados por los decretos legislativos 276, 728 y el decreto legislativo N° 1057-CAS.

**Criterios de exclusión:** Contrato locación de servicios, personal con licencia y vacaciones.

**Muestra:** El autor Tamayo (2007) indicó que es una parte representativa que es tomada de la población (p. 68).

**Muestreo:**

Podemos decir que es una técnica estadístico-matemática mediante el cual se va separar una parte de la población, permitiendo economizar recursos de tiempo y esfuerzo (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014).

Cabe resaltar, que de acuerdo a los autores Mertens, 2010 y Borg y Gall, 1989 como se citó en Hernández-Sampieri, Mendoza (2018) indicaron que cuando una investigación es descriptivo o correlacional se debe analizar mínimo 30 casos muestrales. En ese sentido, en esta investigación se tuvo acceso a 70 individuos. Finalmente, fue probabilístico de tipo aleatorio simple.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la tesis se eligió la técnica de la encuesta, y fue destinada a los colaboradores de la OGA. Según el autor Hernández-Sampieri, Mendoza (2018) la técnica es un medio que se emplea para recoger datos de manera independiente o también en conjunto (p. 10). De acuerdo, con la Real Academia Española (RAE) definió que la encuesta es un conjunto de preguntas dirigida a individuos para recabar datos, indagar opiniones sobre un asunto determinado. Además el instrumento de medición aplicado fue el cuestionario con 48 preguntas de elaboración propia, considerando las dimensiones de ambas variables. El instrumento es una herramienta que se usa para poder recoger información con relación a una variable (Hernández et al., 2014, p. 199). Ficha técnica de los instrumentos (Ver anexo 2).

**Validez**

Es el grado en que un instrumento mensura las variables que la persona está investigando y desea evaluar. Al respecto, se usó la validez de contenido por juicio de expertos (Hernández et al., 2014, p. 200).

**Tabla 1**  
*Resultado de opinión de Expertos*

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1.	Dr. Ulises Córdova García	Metodólogo	Suficiente
2.	Dr. Luis Enrique Alva Palacios	Temático	Suficiente
3.	Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osos	Metodólogo	Suficiente

*Nota:* Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

Conforme en la tabla 1, se observa que los expertos dictaminaron de manera conjunta que los instrumentos son aplicables.

### **Confiabilidad**

Es la medición que refiere al grado de precisión, donde un instrumento elabora resultados coherentes (Hernández, et. al 2014, p. 200)

**Tabla 2**  
*Estadística de fiabilidad*

Variables		N° de elementos
Alfa de Cronbach		
Gestión administrativa	,965	24
Satisfacción laboral	,963	24

*Nota:* Procesado SPSS 23

Según la tabla 2, correspondiente a la estadística de confiabilidad de gestión administrativa, se consiguió el resultado ,965 y para satisfacción laboral fue de ,963 de modo que se logró comprobar que ambos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad (Soto, 2015).

### **3.5. Procedimientos**

Para iniciar el estudio, se requirió la autorización de la OGA, por medio de un documento emitido por la UCV, en seguida se inició con la recolección de datos de los servidores públicos. Así que de esta manera analizaremos la gestión administrativa, con el cual lograremos mejores resultados para la institución y el cumplimiento de objetivos y metas. Asimismo, para recoger todas las inquietudes se empleó dos (02) cuestionarios. Ambos cuestionarios fueron contestados por los colaboradores de la OGA.

Asimismo, para la aplicación de la encuesta se ejecutó de manera anónima y confidencial. Luego de recolectar las inquietudes de los colaboradores se elaboró la base de datos y después fueron procesados por el SPSS 23. Con el fin, de poder interpretar y lograr conclusiones acertadas.

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

Para poder realizar el análisis de datos se usó el SPSS 23. El sistema nos sirvió para determinar la estadística descriptiva los hallazgos se mostraron en tabla de frecuencia y gráfico de barra. Asimismo, para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente Rho de Spearman que es una prueba estadística que me permitió mensurar la correlación de dos (02) variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

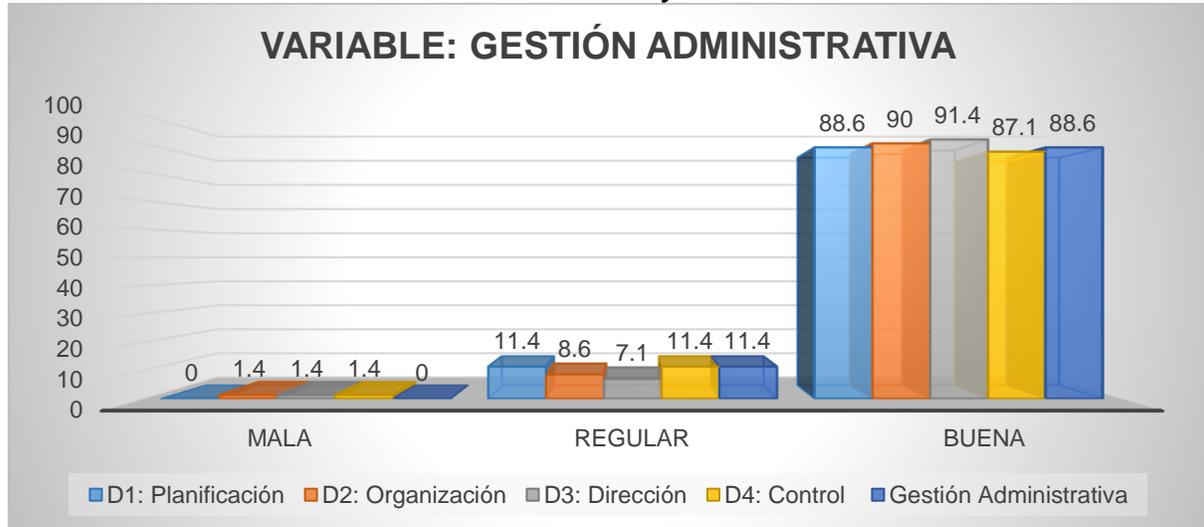
En la presente investigación, fue de carácter obligatorio tener el permiso de la institución, igualmente, la información vinculada con las encuestas fue tratada de manera anónima, confidencial y por supuesto respetando el código de ética.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Figura 1**

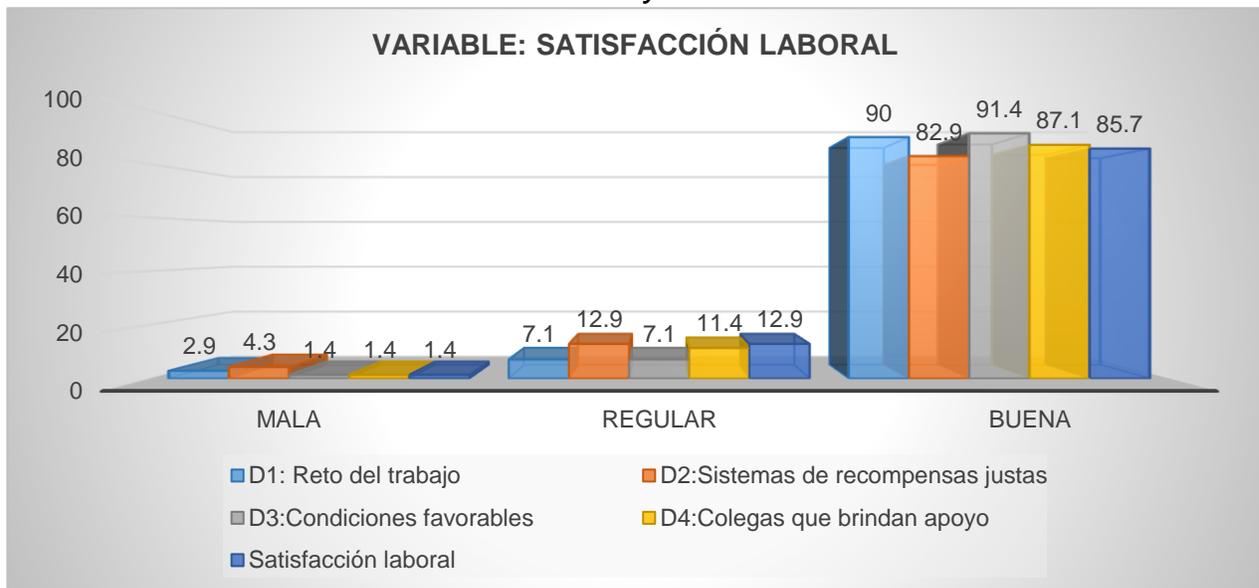
*Niveles de la Variable: Gestión Administrativa y sus dimensiones*



De acuerdo a la figura 1, hay mayor frecuencia en el nivel Buena destacando las dimensiones Dirección y Organización con 91,4% y 90%. De la misma forma, para la variable Gestión Administrativa con 88,6%. Finalmente, se observó que la dimensión planificación obtuvo 88,6%, continuando control con un 87,1%.

**Figura 2**

*Niveles de la Variable: Satisfacción laboral y sus dimensiones*



Conforme se percibe en figura 2, hay mayor frecuencia en el nivel Buena destacando las dimensiones condiciones favorables y reto del trabajo con 91,4% y 90%. Asimismo, se observó que colegas que brindan apoyo con 87,1% y para satisfacción laboral con 85,7%. Finalmente, la dimensión sistemas de recompensas justas obtuvo 82,9%.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1 Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

Regla de decisión: Si  $p\text{-valor} < 0,05$ , rechazar H0; Si  $p\text{ valor} \geq 0,05$ , aceptar H0

### Tabla 3

*Prueba de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR*

			Gestión Administrativa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Acorde a la tabla 3, se alcanzó evidenciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,909$ ), significando una correlación muy alta entre ambas variables en estudio (Soto, 2015). Del mismo modo, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

#### Tabla 4

*Prueba de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR.*

			Planificación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

De acuerdo a la tabla 4, se pudo evidenciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,879$ ), representando una correlación alta entre la planificación y la satisfacción laboral (Soto, 2015). Del mismo modo, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; de modo que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.3. Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR*

			Organización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Conforme se percibe en la tabla 5, se consiguió demostrar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue (Rho=0,810), representando una correlación alta entre la organización y la satisfacción laboral (Soto, 2015). Además, el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR*

			Dirección	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción_Laboral	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

De acuerdo a la tabla 6, se logró probar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,651$ ), representando una correlación moderada entre la dirección y la satisfacción laboral (Soto, 2015). Además, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; de modo que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.5. Hipótesis específica 4

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.

#### Tabla 7

*Prueba de correlación entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR.*

		Satisfacción	
		Control	Laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

Conforme a la tabla 7, se consiguió evidenciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,665$ ), representando una correlación moderada entre el control y la satisfacción laboral (Soto, 2015). Además, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; por ese motivo, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

## V. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general, las dos variables de la tesis se relacionaron entre sí, como se pudo evidenciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,909$ ) representando una correlación muy alta entre ambas variables en el estudio. Del mismo modo, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; de modo que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Al respecto, estos resultados tienen paridad con lo manifestado por Pérez (2018) quien en su estudio utilizando como tema la satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la localidad de Tungurahua. Concluyó que demuestra la existencia de una correlación alta. Asimismo, dichos resultados se encuentran relacionados con Bernal (2020) ultimó que en los resultados se comprobaron que existe una relación muy alta y también significativamente Rho 0,912 y p-valor 0,000 entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Además, Riffo (2019) en los hallazgos de su artículo se destaca la totalidad de las maestras de educación inicial donde desarrollaron aptitudes administrativas lo que incumbe que un (70%) de la muestra y el otro (85%) de las maestras manifiestan que la administración es de excelente calidad. Del mismo modo, Romani, Ferrer y Zuta (2018) concluyeron que la apreciación de trabajar en equipo es de (82%) y la satisfacción laboral (90%). En ese sentido, para adquirir un progreso de las instituciones y una buena satisfacción en los colaboradores es fundamental tener una óptima gestión, pues según indicó Anzola (2002) que consiste en efectuar acciones en grupo con todas las áreas involucradas en la elaboración de los procesos dentro de la entidad, con la intención de conseguir los objetivos en beneficio a la institución, desempeñándose correctamente en sus respectivos cargos y efectuando las fases principales. Asimismo, los autores Koontz, Weihrich y Cannice (2012) refirieron que es un proceso, a través del cual se puede proyectar y conservar un ambiente favorable donde el personal que laboran cumple de manera eficiente los objetivos.

Por otra parte, al contar con una gestión administrativa óptima, se tendrá una idea más clara sobre el beneficio de la institución, adquiriendo siempre una base que es la satisfacción laboral de todos los colaboradores, como lo indica Robbins (2013)

encontrarse satisfecho en su entidad donde labora demuestra la valoración individual que uno realiza a cerca de su ambiente laboral y la labor que ejecuta en la institución u organización, es efectiva, esto es, sentirse conforme y satisfecho laborando en esa entidad. Por consiguiente, se entiende que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral tomando como referencia lo mencionado por Chiavenato (2007) indicó las fases del proceso administrativo, así como precisar los cargos administrativos en las empresas.

En referencia, a la hipótesis específica 1, la planificación tiene una relación con la satisfacción laboral, como se demuestra en los resultados que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,879$ ) representando una correlación alta entre la planificación y satisfacción laboral. Asimismo, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; de modo que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En tal sentido, Sabogal y Vargas (2017) en su estudio tiene como finalidad realizar un plan de estrategias de gestión administrativa y así pueda fortalecer el rendimiento de los coordinadores. Asimismo, mencionaron que ha dado cumplimiento con lo planificado. Igualmente, Rivasplata (2020) señaló una relación significativa entre sus dos variables. Asimismo, una de sus recomendaciones más importantes es promover principios que permitan al personal involucrarse en una adecuada planificación estratégica para poder evitar inconvenientes en la gestión. En relación con eso, Bernal y Sierra (2008) dice que es un proceso que define los objetivos, se precisan las estrategias para lograrlos y se realizan planes para incorporar y realizar las coordinaciones de las acciones a desarrollarse por parte de la entidad. De la misma forma, para Münch (2007) refirió que la planificación consiste en el procedimiento de establecer los objetivos y elegir los mecanismos más oportunos para el logro de los objetivos; todo ello, va permitir anticiparse a tomar buenas decisiones.

En relación a la hipótesis específica 2, la organización tiene una correlación alta con la satisfacción laboral como se pudo evidenciar en los resultados que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,810$ ) representando una correlación alta entre la organización y satisfacción laboral. Además, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; de manera que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Estos hallazgos poseen cierto parecido con el estudio realizado por García

(2019) su estudio determinó que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,741 demostrando que existe una correlación positiva alta y significativamente ( $p$ -valor = 0,000 menor que 0,05). En tal sentido, Bernal y Sierra (2008) expresan que es un proceso donde se indica las acciones que se demandan efectuar para alcanzar lo proyectado, trazar puesto de trabajo, detallar funciones, establecer la estructura organizacional, por último, especificar los métodos y destinar recursos. De esta manera, Chiavenato (2007) indicó que en cuanto a la organización el área de administración de la institución es la responsable de la organización de actividades, y funciones que cada persona debe desempeñarse en la institución o empresa. También, se debe incorporar recursos y a todos los órganos implicados en la realización y/o ejecución y determinar las facultades para cada uno de ellos, de tal forma, que se logre alcanzar los objetivos.

En relación a la hipótesis específica 3, la dirección tiene una relación moderada con la satisfacción laboral como se puede probar que el valor del coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,651$ ) representando una correlación moderada entre la dirección y la satisfacción laboral. Asimismo, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; de modo que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Este resultado va en refutación a lo indicado por Evangelista y Quispe (2015) ya que se observó que su correlación es el siguiente: valor  $p=0,104$  mayor que 0,05, de manera que aceptaron la hipótesis nula y rechazaron la hipótesis alterna. En ese sentido, señalaron que el clima institucional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral. En ese marco, para el autor Chiliquina (2013) indicó que se debe influir a terceros para intervenir y poder ayudar a conseguir el resultado deseado para la entidad, para ello deben estar motivados, buena comunicación, con el fin de que los trabajadores cumplan con todas las actividades programadas. Por su parte Münch (2007) mencionó que la dirección es conducir y guiar al personal para el resultado de las metas por medio de la incorporación, liderazgo, motivar al subordinado, excelente comunicación, todo ello es con la finalidad de ejecutar lo proyectado.

En referencia a la hipótesis específica 4, el control tiene una relación moderada con la satisfacción laboral, de acuerdo, a los resultados evidenciando que el valor del

coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,665$ ) representando una correlación moderada entre el control y la satisfacción laboral. Del mismo modo, el valor de significancia es de  $0,000 < 0,05$ ; en razón de lo cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Estos resultados tienen cierto parecido con el estudio elaborado por Bernal (2020) en su estudio se evidenció que su dimensión control y satisfacción laboral tienen una relación ( $Rho=0,883$ ) y significativamente ( $p=0,000$ ). Al respecto, Chiavenato (2007) mencionó que el propósito de consolidar que el resultado de lo planificado, organizado y dirigido se halle conducido hacia los objetivos planteadas por la institución. Asimismo, es asegurar el funcionamiento óptimo de los procesos, verificar el cumplimiento de la normativa de la institución e implementar medidas de previsión. Igualmente, Terry (2011) indicó que el control es un proceso en que coinciden con las acciones proyectadas, donde el funcionario debe verificar que se esté cumpliendo las metas programadas por la institución.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. Dicha relación se pudo evidenciar el coeficiente Rho de Spearman fue ( $Rho=0,909$ ) siendo esta una correlación muy alta entre ambas variables. Del mismo modo, el valor de significancia fue ( $0,000 < 0,05$ ). Cabe resaltar que la gestión administrativa es una herramienta esencial para las instituciones públicas y privadas debido a que abarca las cuatro fases del proceso administrativo. Todo ello, con el fin de conseguir las metas en beneficio de la institución. Asimismo, hay que señalar que para poder lograrlo es preciso tener al recurso humano satisfecho.
2. Conforme al objetivo específico 1, se determinó la relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. En vista del análisis estadístico Rho de Spearman tomó un valor  $0,879$ , el mismo que evidencia una correlación alta entre dimensión y variable. De la misma forma, el valor de significancia fue ( $0,000 < 0,05$ ). La planificación es un proceso que sirve para preparar el futuro de la entidad, donde se define los objetivos, se precisan las estrategias para lograrlos y se realizan planes para incorporar y realizar las coordinaciones de las acciones a desarrollarse por parte de la institución.
3. Con respecto al objetivo específico 2, se determinó la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. En virtud del análisis estadístico Rho de Spearman tomó un valor  $0,810$ , el mismo que evidencia una correlación alta. Asimismo, el valor de significancia fue ( $0,000 < 0,05$ ). En cuanto a la organización es una fase primordial donde radica en diseñar y establecer la estructura organizacional, detallar funciones y la utilización de sistemas

propensos a simplificar tareas y permita coordinar de manera óptima los recursos y las acciones de la institución.

4. De igual manera con el objetivo específico 3, se determinó la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. Dado que el análisis estadístico Rho de Spearman tomó un valor 0,651, el mismo que evidencia una correlación moderada. Igualmente, el valor de significancia fue (0,000 <0,05). La Dirección es de vital importancia debido a que consiste en orientar a los colaboradores para el bien de la entidad, realizando capacidades significativas como la motivación constante, comunicación eficaz, y liderazgo; con lo indicado se logra alcanzar los objetivos propuestos en lo planificado.
  
5. Finalmente, el objetivo específico 3, se determinó la relación entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. Ya que el análisis estadístico Rho de Spearman tomó un valor 0,665, el mismo que evidencia una correlación moderada. Del mismo modo, el valor de significancia fue (0,000 <0,05). El control es sumamente importante en una entidad, digamos que es la inspección de todas las acciones del plan, para asegurar que se lleve a cabo acorde a lo registrado en el plan. Además se debe verificar el cumplimiento de la normativa de la institución e implementar medidas de previsión.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la entidad continuar fomentando periódicamente cursos de capacitación para incrementar sus conocimientos y habilidades de los colaboradores que trabajan en la institución, con el propósito de seguir mejorando y poder efectuar de manera más eficiente sus actividades
2. Se recomienda a la institución a tener presente el indicador de motivación del colaborador, valorando su esfuerzo y reconociendo sus logros; asimismo propiciar el crecimiento tanto personal y profesional de los colaboradores encomendando nuevas responsabilidades que le demanden desafíos de tal modo que al cumplirlo de manera correcta alcancen estimular su compromiso laboral con la entidad.
3. Se sugiere a la entidad seguir desarrollando actividades promoviendo la confraternidad de los trabajadores, con el objetivo de consolidar la confianza, y también buscar estrechar lazos entre todos los colaboradores, consiguiendo así a su vez mejorar el desempeño y la productividad del equipo de trabajo.
4. Se sugiere a la institución seguir utilizando los canales de comunicación eficaces como: comunicación oral, escrita, Intranet, correos electrónicos, entre otros. A fin de seguir mejorando la capacidad de la institución así como en esta época de pandemia se han podido adaptar a los cambios, con el objeto de alcanzar los objetivos propuestos inicialmente.
5. Se recomienda a la institución continuar supervisando el funcionamiento correcto de los diferentes sistemas de información, con el fin de no tener alguna dificultad al momento de utilizarlo tanto para el colaborador y la sociedad en general.

## REFERENCIAS

- Alhaj, A. y Hassan, k. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum: An Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26). Recovered from: <https://bit.ly/3ilKXA3>
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*, México: Mc Graw Hill.
- Adachi, H., Sekiya, Y., Imamura, k. Y Watanabe, K. (2019). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1), pp. 117-201, doi: 10.1002/1348-9585.12085
- Adhvaryu, A. (2018). Managerial quality and worker productivity in developing countries. *IZA World of Labor*, 10(15), pp. 1-8 Recuperado de <https://bit.ly/3ypKy58>
- Alegre, I., Mas-Machuca, M. y Berbegal-Mirabent, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69 (4), 1390–1395. doi: 10.1016/j.jbusres.2015.10.113
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Arias, W. y Velarde, O. (2013). Job satisfaction among employees from two department stores: a comparative study. *Ciencia y trabajo*, 15(47), 41-46. Recuperado de: <https://bit.ly/3gxZpm>
- Alvarado, M. & Aguilar, A. (2013). *Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos-2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Iquitos. Perú.
- Allen, L. (1984). *Management and Organization*, McGraw-Hill International
- Aristovnik, A. y Jaklič, K. (2014). Job Satisfaction of Older Workers as a Factor of Promoting Labour Market Participation in the EU: The Case of Slovenia. *Revija za socialnu politiku*. 20. (2), 123-148, doi: 10.3935/rsp.v20i2.1126.
- Aziri, B. (2008). *Menaxhimi i burimeve njerëzore, Satisfaksioni nga puna dhe motivimi i punëtorëve*, Tringa Design, Gostivar.

- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice*, Tenth Edition, Kogan Page Publishing, London.
- Boada, N (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. (Artículo científico) *Universidad San Ignacio de Loyola*, 3(1). 75 – 103. Recuperado de <https://bit.ly/3u9ZnWO>
- Bernal, C. & Sierra H. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Educación de México.
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la Estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25 (38). 271-276. Disponible en <https://bit.ly/3yslbix>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*, México: Pearson Prentice Hall.
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2012). The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *ILR Review*, 65, 244- 262, doi: 10.1177/001979391206500203
- Bernal, V. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Concytec (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental (I+D). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2187>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, México: Mc Graw Hill.
- Chiliquina, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcan*. Tulcan, Ecuador. Obtenido de <https://bit.ly/33mjXIQ>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J. y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura – Universidad César Vallejo*, 8 (1). 75-84. Recuperado de <https://bit.ly/3bNoXKW>
- Evangelista, R., & Quispe, J. (2015). *Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de dos instituciones educativas del distrito de Villa del Triunfo UGEL*

- 01 – 2014. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M, y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3),43-56. Recuperado de <https://bit.ly/2RBRrQQ>
- Fayol, H. (1920). *Administración industrial y general*. Paris: El Ateneo.
- George, J. y Jones, G. (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior* ( 5th Edition). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Gamero, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones Económicas*, XXXI (3), 415-444. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17331303>.
- Gutiérrez-Coba, L. (2020). Professional situation and job satisfaction of Colombian journalists. *Comunicación y Sociedad*, 1-21, doi: <https://doi.org/10.32870/cys.v2020.7556>
- García, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Hantula, D. (2015). Job satisfaction: The management tool and leadership responsibility. *Journal of Organizational Behavior Management*, 35:1-2, 81-94, doi: 10.1080/01608061.2015.1031430
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* México: Mc Graw Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction, Harper and Brothers*, New York.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York.
- InfoCapitalHumano. (2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Recuperado de <https://bit.ly/3hKEwH6>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ava ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

- Lee, X., Yang, B. y Li. W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16752019028>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3 (2), 947-964. Recuperado de <https://bit.ly/2RC4L7Q>
- Münch, T. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson Educación. México.
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación. México.
- Nazario, C. (2017). *Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao – 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A (2014). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Colombia: Ediciones de la U, 2014.
- Nigro (1970). *Modern Public Administration*. New York
- Olórtegui, J. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la Provincia de Huaral, 2019* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Omar, A., Salessi, S. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Administração Mackenzie*, 18(5), 92-115. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: diario Oficial El Peruano, PCM. Recuperado de <https://bit.ly/3oLrgDy>
- 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.

- Peña, J., y Almaguer, A. (2019). Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales. *Luz*, 18(4),23-29. Recuperado de <https://bit.ly/3wvp8CB>
- Quispe, A., Vásquez, E., Menacho, A., y Albitres, E. (Julio 2020). Gestion administrativa y planeamiento estrategico en la gestion de recursos financieros UGEL-04-2020. *Revista Internacional Mutidisciplinaria*, 1 (1) 271-282. Recuperado de <https://bit.ly/345551t>
- Randstad. (21 de marzo de 2017). El 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo. Recuperado de <https://bit.ly/3hJeaof>
- Randstad2. (30 de agosto de 2017). Chile es el sexto país con menor satisfacción laboral Recuperado de <https://bit.ly/346jVVq>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*, México: Mc Graw Hill.
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (Enero 2017). La gestión administración en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, vol. 14. Recuperado de <https://bit.ly/3hKINdm>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(),153-172. Recuperado de <https://bit.ly/3yoS9S9>
- Rivasplata, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Romani, S., Ferrer, M., y Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3),165-170. Recuperado de <https://bit.ly/3bKJ3Fq>
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005), *Administración*, México: Pearson Educación.
- Real Académica Española. (2014) Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es>
- Reynoso, J. (2017). La Gestión Administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. Disponible en: <https://bit.ly/3hUVDGe>
- Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia* (Tesis de

- maestría). Universidad Libre de Colombia.
- Statt, D. (2004). *The Routledge Dictionary of Business Management*, Third edition, Routledge Publishing, Detroit.
- Soto, R. (2015). *La tesis de la maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: Diograf.
- Simon, A., Thompson, V., & Smithburg, D., (1950). *Public Administration*, New York: Alfred A. Knopf.
- Torres, O, Vallejos, A. y Burbano, J. (Diciembre, 2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Recuperado de <https://bit.ly/3wwun5f>
- Tamayo, M. (2007). *Metodología formal de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Terry, G. (2011). *Principios de administración* (4ta ed.). Mexico: CECSA.
- Velásquez, B., Ponce, V. y Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Latindex*, 10(2), 15-20. Recuperado de file:///C:/Users/Deysi/Downloads/42-76-1-SM.pdf
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí* (Tesis de maestría). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021**

**Autora: Ramírez Bardales Deysi Liset**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.	<b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.	<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>				
<b>Problemas Específicos:</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021?	<b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.	<b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis específica 1</b> Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de	<b>Hipótesis específica 2</b> Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de	1.- Planificación	Preparación de planes Toma de decisiones Objetivos estratégicas	<b>1-6</b>	: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) nunca	Mala (24-55) Regular (56-87) Buena (88-120)
			2.- Organización	Estructura Manual de Organización y Funciones (MOF) Recursos humanos	<b>7-12</b>		
			3.- Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo	<b>13-18</b>		
			4.- Control	Define estándares Medidas de control administrativo Evaluación el desempeño	<b>19-24</b>		

<p>Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021?</p>	<p>la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.</p>	<p>los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021.</p>	<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			1.- Reto del trabajo	Logros Trabajo intelectualmente estimulante Identidad de la tarea	<b>1-6</b>	(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces	Mala (24-55) Regular (56-87) Buena (88-120)
			2.-Sistemas de recompensas justas	Reconocimientos Estándares de salario Oportunidades de ascender	<b>7-12</b>	(4)Casi siempre (5)Siempre	
			3.-Condiciones favorables	Clima organizacional Condiciones favorables de trabajo Autonomía	<b>13-18</b>		
			4.-Colegas que brinden apoyo	Colaboradores cooperadores Líderes tolerantes Buenas relaciones con los compañeros	<b>19-24</b>		
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				

<p><b>Nivel:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 85 Colaboradores de la Oficina General de Administración.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Por conveniencia</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 70 Colaboradores</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Olórtegui Luna Javier Francisco (2020) <b>Adaptado por:</b> Ramírez Bardales Deysi <b>Año:</b> 2021 <b>Monitoreo:</b> Se aplicó a los colaboradores de la Oficina General de Administración <b>Ámbito de Aplicación:</b> En el distrito de San Isidro <b>Forma de Administración:</b> Directa</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Olórtegui Luna Javier Francisco (2020) <b>Adaptado por:</b> Ramírez Bardales Deysi <b>Año:</b> 2021 <b>Monitoreo:</b> Se aplicó a los colaboradores de la Oficina General de Administración <b>Ámbito de Aplicación:</b> En el distrito de San Isidro <b>Forma de Administración:</b> Directa</p>	<p><b>ESTADISTICA DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p><b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b> Para la contratación de hipótesis, se empleará el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman; debido a que se busca la correlación entre ambas variables y además ambas corresponden son de escala ordinal</p>
---	---	---	--

## Anexo 2. Operacionalización de variables

### *Operacionalización de variables: Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Planificación	Preparación de planes	1-6	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) nunca	Mala (24-55) Regular (56-87) Buena (88-120)
	Toma de decisiones Objetivo estratégicas			
Organización	Estructura	7-12	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) nunca	Mala (24-55) Regular (56-87) Buena (88-120)
	Manual de Organización y Funciones (MOF) Recursos humanos			
Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	13,18		
Control	Define estándares Medidas de control administrativo Evaluación del desempeño	19-24		

### *Operacionalización de variables: Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Reto del trabajo	Logros	1-6	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) nunca	Mala (24-55) Regular (56-87) Buena (88-120)
	Trabajo intelectualmente estimulante Identidad de la tarea			
Sistemas de recompensas justas	Reconocimientos Estándares de salario Oportunidades de ascender	7-12		
Condiciones favorables	Clima organizacional Condiciones favorables de trabajo Autonomía	13,18		
Colegas que brinden apoyo	Colaboradores cooperadores Líderes tolerantes Buenas relaciones con los compañeros	19-24		

### Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

---

Medición de la variable: Gestión Administrativa / Satisfacción Laboral

---

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor(a)	Olórtogui Luna Javier Francisco (2020)
Adaptado	Ramírez Bardales Deysi (2021)
Ámbito de aplicación	A los colaboradores de la Oficina General de Administración
Tiempo	30 min.
Administración	Directa e individual
Significación	Determinar el nivel de la gestión administrativa / satisfacción laboral
Dimensiones	Planificación, Organización, Dirección y Control / Reto del trabajo, Sistemas de recompensas justas, Condiciones favorables, Colegas que brindan apoyo
Evalúa	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre

---

*Nota:* Ficha técnica adaptada (2021)

## Anexo 4. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) colaborador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión administrativa de la Oficina General de Administración.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

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

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

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACION</b>					
	<b>INDICADOR: Preparación de planes</b>					
01	En la institución los planes y programas están relacionados con los objetivos estratégicos					
02	En la institución trabajan en base a objetivos y metas establecidas					
	<b>INDICADOR: Toma de decisiones</b>					
03	Los colaboradores cuentan con canales de participación en la toma de decisiones en la institución					
04	En la institución toman en cuenta las opiniones de los colaboradores					
	<b>INDICADOR: Objetivos estratégicas</b>					
05	Los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos					
06	La institución cumple con los objetivos estratégicos proyectados					
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>					
	<b>INDICADOR: Estructura</b>					
07	En la institución los colaboradores conocen el organigrama					
08	La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos enunciados en los planes y programas de la institución					

<b>INDICADOR: Manual de Organización y Funciones (MOF)</b>					
09	La institución cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de cargos y funciones				
10	La distribución de funciones está acorde con la estructura y organización de la institución				
<b>INDICADOR: Recursos Humanos</b>					
11	La institución realiza la selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área				
12	La distribución del personal es óptima para el desarrollo de las funciones encomendadas en cada área				
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>					<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR: Motivación</b>					
13	La institución cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados				
14	Los colaboradores se sienten motivados en la dirección donde laboran				
<b>INDICADOR: Liderazgo</b>					
15	El líder plantea alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso				
16	El líder genera cambios para el bien de la institución				
<b>INDICADOR: Comunicación</b>					
17	En la institución utilizan diferentes medios de comunicación como: comunicación oral, escrita, Intranet, correos electrónicos, entre otros.				
18	Se determinan canales de comunicación eficaces en la institución				
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>					<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR: Define estándares</b>					
19	Se aplican directivas para los procesos internos de la institución				
20	En la institución el Órgano de Control Institucional ejerce el control interno simultáneo y posterior, conforme a las disposiciones en las Normas Generales de Control Gubernamental				
<b>INDICADOR: Medidas de control administrativo</b>					
21	La institución cuenta con mecanismos de control en el momento que se presentan problemas				
22	En la dirección donde labora, hacen seguimiento de las medidas correctivas que se implementan en dicha área				
<b>INDICADOR: Evaluación del desempeño</b>					
23	La institución aplica normas para medir el desempeño del personal en su dirección				
24	El colaborador conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño				

Muchas gracias



**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACIÓN LABORAL**

Estimado (a) colaborador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción laboral de la Oficina General de Administración.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

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

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

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: RETO DEL TRABAJO</b>						
<b>INDICADOR: Logros</b>						
01	En la institución reconocen sus logros y dan valor a todo lo que ha realizado					
02	En la institución le brindan las oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores					
<b>INDICADOR: Trabajo intelectualmente estimulante</b>						
03	La institución estimula a sus colaboradores a superarse constantemente					
04	La institución impulsa en capacitar a sus colaboradores					
<b>INDICADOR: Identidad de la tarea</b>						
05	En la institución considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
06	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que usted, posee.					
<b>DIMENSIÓN: SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS</b>						
<b>INDICADOR: Reconocimientos</b>						
07	En la institución valoran y reconocen el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores					
08	En la institución crean directivas de reconocimiento para los colaboradores que están por jubilarse					
<b>INDICADOR: Estándares de salario</b>						
09	En la institución percibe un salario estándar que le brinde cierta estabilidad económica					
10	En la institución los colaboradores reciben beneficios económicos por realizar horas extras					

	<b>INDICADOR: Oportunidades de ascender</b>						
11	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso						
12	En el área donde labora, su jefe inmediato valora las capacidades de los colaboradores otorgando un cargo más relevante						
	<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES FAVORABLES</b>	<b>VALORACIÓN</b>					
	<b>INDICADOR: Clima organizacional</b>						
13	En la institución cuentan con los ambientes adecuados para el buen desempeño laboral de los colaboradores						
14	El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones de los colaboradores						
	<b>INDICADOR: Condiciones favorables de trabajo</b>						
15	En la institución cumplen con los convenios, las disposiciones y leyes laborales						
16	En la institución cumplen con un buen ambiente laboral						
	<b>INDICADOR: Autonomía</b>						
17	En la institución los colaboradores tienen la libertad para elegir su propio método de trabajo						
18	En la institución a los colaboradores les ofrecen todas las facilidades y libertad para la ejecución de actividades						
	<b>DIMENSIÓN: COLEGAS QUE BRINDEN APOYO</b>	<b>VALORACIÓN</b>					
	<b>INDICADOR: Colaboradores cooperadores</b>						
19	En la institución sus compañeros de trabajo son solidarios entre si						
20	En la institución se fomenta y fortalece el trabajo en equipo						
	<b>INDICADOR: Líderes tolerantes</b>						
21	En el área donde labora, su jefe inmediato le apoya y le explica de manera clara y completa sus funciones a realizar						
22	En su dirección la jefatura ejerce un liderazgo de confianza						
	<b>INDICADOR: Buenas relaciones con los compañeros</b>						
23	En la institución se evitan conflictos y trabajan de manera más eficiente, manteniendo buena comunicación.						
24	En la institución la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria						

Muchas gracias

## Anexo 5. Certificados de validación de instrumentos



“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión Administrativa

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Primera Dimensión: Planificación</b>								
1	En la institución los planes y programas están relacionados con los objetivos estratégicos	X		X		X		
2	En la institución trabajan en base a objetivos y metas establecidas	X		X		X		
3	Los colaboradores cuentan con canales de participación en la toma de decisiones en la institución	X		X		X		
4	En la institución toman en cuenta las opiniones de los colaboradores	X		X		X		
5	Los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos	X		X		X		
6	La institución cumple con los objetivos estratégicos proyectados	X		X		X		
<b>Segunda Dimensión: Organización</b>								
7	En la institución los colaboradores conocen el organigrama	X		X		X		
8	La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos enunciados en los planes y programas de la institución	X		X		X		
9	La institución cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de cargos y funciones	X		X		X		
10	La distribución de funciones está acorde con la estructura y organización de la institución	X		X		X		
11	La institución realiza la selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área	X		X		X		
12	La distribución del personal es óptima para el desarrollo de las funciones encomendadas en cada área	X		X		X		
<b>Tercera Dimensión: Dirección</b>								
13	La institución cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados	X		X		X		
14	Los colaboradores se sienten motivados en la dirección donde laboran	X		X		X		
15	El líder plantea alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso	X		X		X		
16	El líder genera cambios para el bien de la institución	X		X		X		
17	En la institución utilizan diferentes medios de comunicación como: comunicación oral, escrita, Intranet, correos electrónicos, entre otros.	X		X		X		
18	Se determinan canales de comunicación eficaces en la institución	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Control</b>								
19	Se aplican directivas para los procesos internos de la institución	X		X		X		
20	En la institución el Órgano de Control Institucional ejerce el control interno simultáneo y posterior, conforme a las disposiciones en las Normas Generales de Control Gubernamental	X		X		X		
21	La institución cuenta con mecanismos de control en el momento que se presentan problemas	X		X		X		
22	En la dirección donde labora, hacen seguimiento de las medidas correctivas que se implementan en dicha área	X		X		X		
23	La institución aplica normas para medir el desempeño del personal en su dirección	X		X		X		
24	El colaborador conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Chiavenato (2007)



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY OBSERVACIONES HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE

Grado académico del juez validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Especialidad del validador: Lic. En Administración

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 27148724

Lima, 03 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

<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

Dr. LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción Laboral**

DIMENSIONES / ítems								
Primera Dimensión: Reto del trabajo		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la institución reconocen sus logros y dan valor a todo lo que ha realizado	X		X		X		
2	En la institución le brindan las oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores	X		X		X		
3	La institución estimula a sus colaboradores a superarse constantemente	X		X		X		
4	La institución impulsa en capacitar a sus colaboradores	X		X		X		
5	En la institución considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
6	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que usted, posee	X		X		X		
Segunda dimensión: Sistemas de recompensas justas		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la institución valoran y reconocen el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores	X		X		X		
8	En la institución crean directivas de reconocimiento para los colaboradores que están por jubilarse	X		X		X		
9	En la institución percibe un salario estándar que le brinde cierta estabilidad económica	X		X		X		
10	En la institución los colaboradores reciben beneficios económicos por realizar horas extras	X		X		X		
11	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso	X		X		X		
12	En el área donde labora, su jefe inmediato valora las capacidades de los colaboradores otorgando un cargo más relevante	X		X		X		
Tercera dimensión: Condiciones favorables		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la institución cuentan con los ambientes adecuados para el buen desempeño laboral de los colaboradores	X		X		X		
14	El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones de los colaboradores	X		X		X		
15	En la institución cumplen con los convenios, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
16	En la institución cumplen con un buen ambiente laboral	X		X		X		
17	En la institución los colaboradores tienen la libertad para elegir su propio método de trabajo	X		X		X		
18	En la institución a los colaboradores les ofrecen todas las facilidades y libertad para la ejecución de actividades	X		X		X		
Cuarta dimensión: Colegas que brinden apoyo		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la institución sus compañeros de trabajo son solidarios entre si	X		X		X		
20	En la institución se fomenta y fortalece el trabajo en equipo	X		X		X		
21	En el área donde labora, su jefe inmediato le apoya y le explica de manera clara y completa sus funciones a realizar	X		X		X		
22	En su dirección la jefatura ejerce un liderazgo de confianza	X		X		X		
23	En la institución se evitan conflictos y trabajan de manera más eficiente, manteniendo buena comunicación.	X		X		X		
24	En la institución la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Robbins (2013)



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY OBSERVACIONES HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE

Grado académico del juez validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Especialidad del validador: Lic. En Administración

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 27148724

Lima, 03 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

<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

Dr. LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ

**“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021”**
**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión Administrativa**

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Primera Dimensión: Planificación</b>								
1	En la institución los planes y programas están relacionados con los objetivos estratégicos	X		X		X		
2	En la institución trabajan en base a objetivos y metas establecidas	X		X		X		
3	Los colaboradores cuentan con canales de participación en la toma de decisiones en la institución	X		X		X		
4	En la institución toman en cuenta las opiniones de los colaboradores	X		X		X		
5	Los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos	X		X		X		
6	La institución cumple con los objetivos estratégicos proyectados	X		X		X		
<b>Segunda Dimensión: Organización</b>								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
7	En la institución los colaboradores conocen el organigrama	X		X		X		
8	La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos enunciados en los planes y programas de la institución	X		X		X		
9	La institución cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de cargos y funciones	X		X		X		
10	La distribución de funciones está acorde con la estructura y organización de la institución	X		X		X		
11	La institución realiza la selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área	X		X		X		
12	La distribución del personal es óptima para el desarrollo de las funciones encomendadas en cada área	X		X		X		
<b>Tercera Dimensión: Dirección</b>								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	La institución cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados	X		X		X		
14	Los colaboradores se sienten motivados en la dirección donde laboran	X		X		X		
15	El líder plantea alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso	X		X		X		
16	El líder genera cambios para el bien de la institución	X		X		X		
17	En la institución utilizan diferentes medios de comunicación como: comunicación oral, escrita, Intranet, correos electrónicos, entre otros.	X		X		X		
18	Se determinan canales de comunicación eficaces en la institución	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Control</b>								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
19	Se aplican directivas para los procesos internos de la institución	X		X		X		
20	En la institución el Órgano de Control Institucional ejerce el control interno simultáneo y posterior, conforme a las disposiciones en las Normas Generales de Control Gubernamental	X		X		X		
21	La institución cuenta con mecanismos de control en el momento que se presentan problemas	X		X		X		
22	En la dirección donde labora, hacen seguimiento de las medidas correctivas que se implementan en dicha área	X		X		X		
23	La institución aplica normas para medir el desempeño del personal en su dirección	X		X		X		
24	El colaborador conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño	X		X		X		

*Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Chiavenato (2007)*
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Hay suficiencia para aplicarlo** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr:** .....Jacinto Joaquin Vértiz Osoreo..... **DNI:**.....16735482.....

**Especialidad del validador:**.....Metodólogo.....

<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

...09 de...junio...del 2021


**Firma del Experto Informante.**



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción Laboral**

DIMENSIONES / ítems								
Primera Dimensión: Reto del trabajo		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la institución reconocen sus logros y dan valor a todo lo que ha realizado	X		X		X		
2	En la institución le brindan las oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores	X		X		X		
3	La institución estimula a sus colaboradores a superarse constantemente	X		X		X		
4	La institución impulsa en capacitar a sus colaboradores	X		X		X		
5	En la institución considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
6	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que usted, posee	X		X		X		
Segunda dimensión: Sistemas de recompensas justas		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la institución valoran y reconocen el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores	X		X		X		
8	En la institución crean directivas de reconocimiento para los colaboradores que están por jubilarse	X		X		X		
9	En la institución percibe un salario estándar que le brinde cierta estabilidad económica	X		X		X		
10	En la institución los colaboradores reciben beneficios económicos por realizar horas extras	X		X		X		
11	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso	X		X		X		
12	En el área donde labora, su jefe inmediato valora las capacidades de los colaboradores otorgando un cargo más relevante	X		X		X		
Tercera dimensión: Condiciones favorables		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la institución cuentan con los ambientes adecuados para el buen desempeño laboral de los colaboradores	X		X		X		
14	El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones de los colaboradores	X		X		X		
15	En la institución cumplen con los convenios, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
16	En la institución cumplen con un buen ambiente laboral	X		X		X		
17	En la institución los colaboradores tienen la libertad para elegir su propio método de trabajo	X		X		X		
18	En la institución a los colaboradores les ofrecen todas las facilidades y libertad para la ejecución de actividades	X		X		X		
Cuarta dimensión: Colegas que brinden apoyo		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la institución sus compañeros de trabajo son solidarios entre si	X		X		X		
20	En la institución se fomenta y fortalece el trabajo en equipo	X		X		X		
21	En el área donde labora, su jefe inmediato le apoya y le explica de manera clara y completa sus funciones a realizar	X		X		X		
22	En su dirección la jefatura ejerce un liderazgo de confianza	X		X		X		
23	En la institución se evitan conflictos y trabajan de manera más eficiente, manteniendo buena comunicación.	X		X		X		
24	En la institución la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Robbins (2013)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para aplicarlo

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

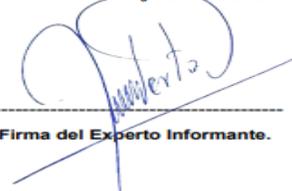
Apellidos y nombres del juez validador. Dr: .....Jacinto Joaquín Vértiz Osores..... DNI: .....16735482.....

Especialidad del validador: .....Metodólogo.....

<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

...09 de junio del 2021

  
 Firma del Experto Informante.

**“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021”**
**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión Administrativa**

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Primera Dimensión: Planificación</b>								
1	En la institución los planes y programas están relacionados con los objetivos estratégicos	X		X		X		
2	En la institución trabajan en base a objetivos y metas establecidas	X		X		X		
3	Los colaboradores cuentan con canales de participación en la toma de decisiones en la institución	X		X		X		
4	En la institución toman en cuenta las opiniones de los colaboradores	X		X		X		
5	Los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos	X		X		X		
6	La institución cumple con los objetivos estratégicos proyectados	X		X		X		
<b>Segunda Dimensión: Organización</b>								
7	En la institución los colaboradores conocen el organigrama	X		X		X		
8	La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos enunciados en los planes y programas de la institución	X		X		X		
9	La institución cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de cargos y funciones	X		X		X		
10	La distribución de funciones está acorde con la estructura y organización de la institución	X		X		X		
11	La institución realiza la selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área	X		X		X		
12	La distribución del personal es óptima para el desarrollo de las funciones encomendadas en cada área	X		X		X		
<b>Tercera Dimensión: Dirección</b>								
13	La institución cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados	X		X		X		
14	Los colaboradores se sienten motivados en la dirección donde laboran	X		X		X		
15	El líder plantea alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso	X		X		X		
16	El líder genera cambios para el bien de la institución	X		X		X		
17	En la institución utilizan diferentes medios de comunicación como: comunicación oral, escrita, Intranet, correos electrónicos, entre otros.	X		X		X		
18	Se determinan canales de comunicación eficaces en la institución	X		X		X		
		SI	No	SI	No	SI	No	Sugerencias
19	Se aplican directivas para los procesos internos de la institución	X		X		X		
20	En la institución el Órgano de Control Institucional ejerce el control interno simultáneo y posterior, conforme a las disposiciones en las Normas Generales de Control Gubernamental	X		X		X		
21	La institución cuenta con mecanismos de control en el momento que se presentan problemas	X		X		X		
22	En la dirección donde labora, hacen seguimiento de las medidas correctivas que se implementan en dicha área	X		X		X		
23	La institución aplica normas para medir el desempeño del personal en su dirección	X		X		X		
24	El colaborador conoce los indicadores dispuestos a la medición correspondiente para un eficiente desempeño	X		X		X		

*Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Chiavenato (2007)*

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación Científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI):**06658910**

12 de junio del 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE PEDAGOGÍA  
Dr. Ulises Córdova García  
ESPECIALIDAD EN INVESTIGACIÓN

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

**<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

Firma del Juez Validador



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción Laboral**

DIMENSIONES / ítems								
Primera Dimensión: Reto del trabajo								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la institución reconocen sus logros y dan valor a todo lo que ha realizado	X		X		X		
2	En la institución le brindan las oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores	X		X		X		
3	La institución estimula a sus colaboradores a superarse constantemente	X		X		X		
4	La institución impulsa en capacitar a sus colaboradores	X		X		X		
5	En la institución considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
6	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que usted, posee	X		X		X		
Segunda dimensión: Sistemas de recompensas justas								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la institución valoran y reconocen el esfuerzo y años de trabajo de sus colaboradores	X		X		X		
8	En la institución crean directivas de reconocimiento para los colaboradores que están por jubilarse	X		X		X		
9	En la institución percibe un salario estándar que le brinde cierta estabilidad económica	X		X		X		
10	En la institución los colaboradores reciben beneficios económicos por realizar horas extras	X		X		X		
11	La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso	X		X		X		
12	En el área donde labora, su jefe inmediato valora las capacidades de los colaboradores otorgando un cargo más relevante	X		X		X		
Tercera dimensión: Condiciones favorables								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la institución cuentan con los ambientes adecuados para el buen desempeño laboral de los colaboradores	X		X		X		
14	El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones de los colaboradores	X		X		X		
15	En la institución cumplen con los convenios, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
16	En la institución cumplen con un buen ambiente laboral	X		X		X		
17	En la institución los colaboradores tienen la libertad para elegir su propio método de trabajo	X		X		X		
18	En la institución a los colaboradores les ofrecen todas las facilidades y libertad para la ejecución de actividades	X		X		X		
Cuarta dimensión: Colegas que brinden apoyo								
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la institución sus compañeros de trabajo son solidarios entre si	X		X		X		
20	En la institución se fomenta y fortalece el trabajo en equipo	X		X		X		
21	En el área donde labora, su jefe inmediato le apoya y le explica de manera clara y completa sus funciones a realizar	X		X		X		
22	En su dirección la jefatura ejerce un liderazgo de confianza	X		X		X		
23	En la institución se evitan conflictos y trabajan de manera más eficiente, manteniendo buena comunicación.	X		X		X		
24	En la institución la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria	X		X		X		

*Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Robbins (2013)*



**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación Científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

12 de junio del 2021

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Escuela de Posgrado  
Dr. Ulises Córdova García  
DOMINIO DE INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

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

<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

## Anexo 6. Bases de datos para la confiabilidad

V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																								
PLANIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3
6	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
7	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4
8	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4
9	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
10	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	4	4	4	2	2	2
11	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3
12	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
13	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	3	4	1	1	1	2	2	1	3	4	1	5	3	4
16	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
19	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
20	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4

V2: SATISFACCIÓN LABORAL																								
RETO DEL TRABAJO						SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS						CONDICIONES FAVORABLES						COLEGAS QUE BRINDEN APOYO						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
5	3	4	4	4	3	4	5	3	5	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
7	3	1	1	2	2	4	3	3	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
8	3	4	4	5	3	5	3	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
10	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	4
11	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	1	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
13	4	3	4	5	5	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	5	2	3	4	3	3	4	2	5	2	4	5	2	5	5	2	4	2	3	2	5	2	4
16	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5

## Anexo 7. Prueba de confiabilidad

Resultado1.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Titulo  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARI/  
 Titulo  
 Resumen de  
 Estadísticas  
 Registro

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	24

Resultado2.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Titulo  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARI/  
 Titulo  
 Resumen de  
 Estadísticas  
 Registro

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	24

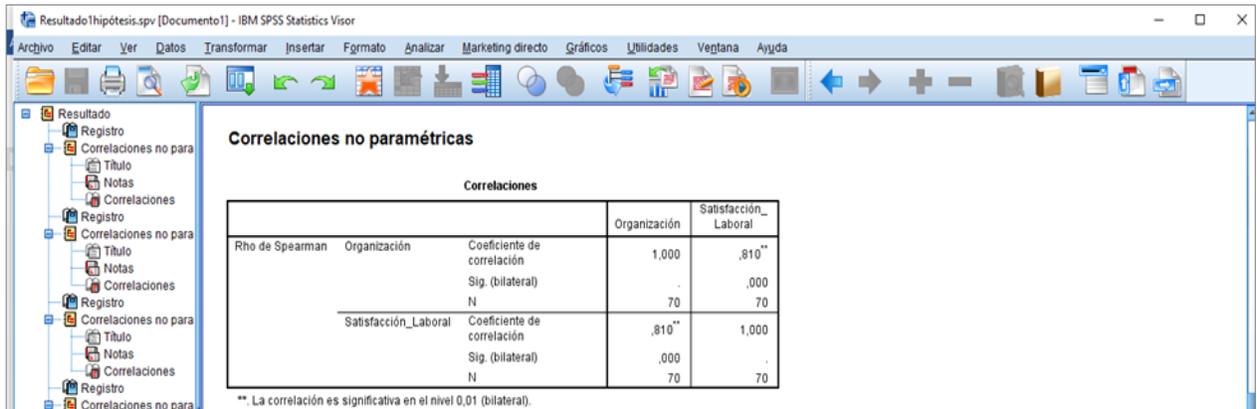
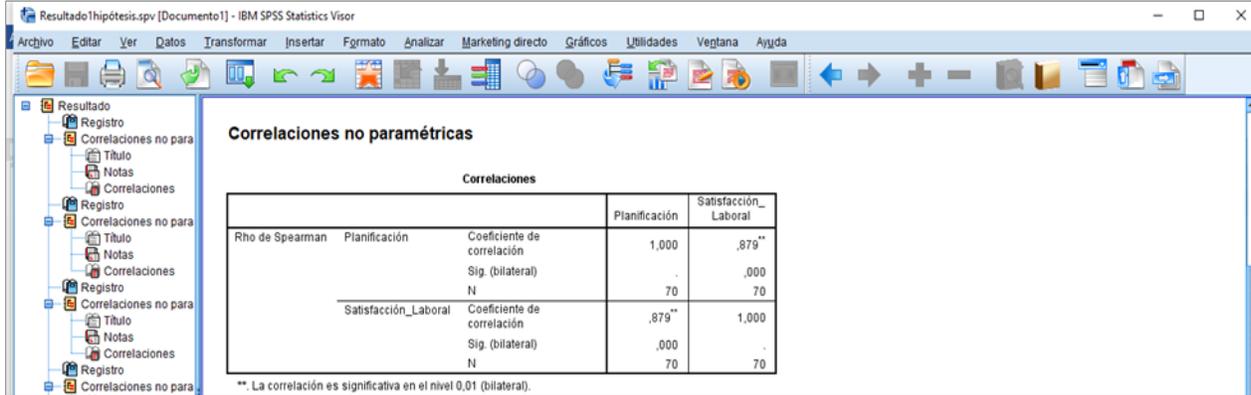
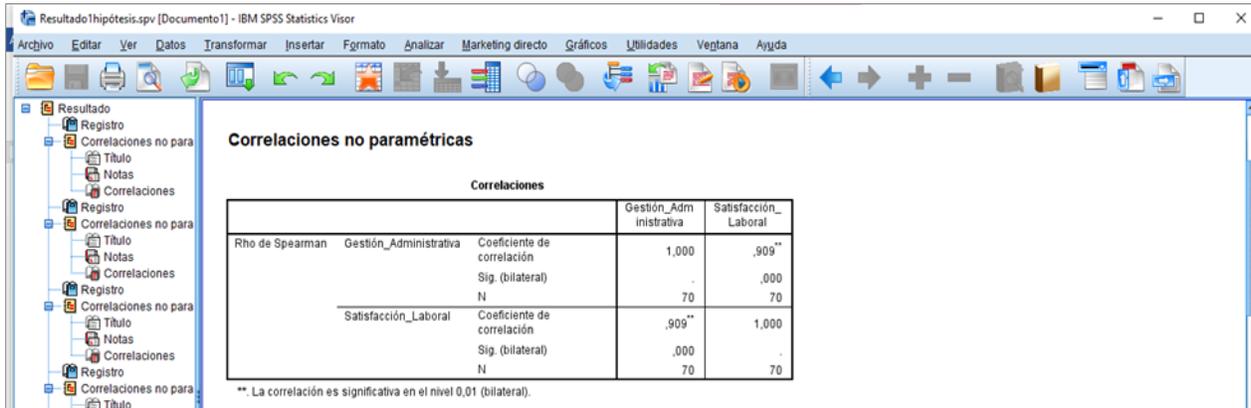
## Anexo 8. Base de datos general

V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																								
PLANIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
6	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
7	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4
8	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
9	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
10	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	4	4	4	2	2	2
11	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3
12	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
13	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	3	4	1	1	1	2	2	1	3	4	1	5	3	4
16	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
19	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
20	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
21	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5
25	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
26	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4
27	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
28	3	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4
29	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3
30	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3
31	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
32	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
33	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
34	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3
35	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
37	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
41	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
42	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4
46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3
48	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3
49	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4
51	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
52	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4
53	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
54	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	3	5	3
55	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4
56	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
58	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
59	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
60	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
63	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
66	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3
67	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
68	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4

V2: SATISFACCIÓN LABORAL

	RETO DEL TRABAJO				SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS								CONDICIONES FAVORABLES						COLEGAS QUE BRINDEN APOYO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	
5	3	4	4	4	3	4	5	3	5	1	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
7	3	1	1	2	2	4	3	3	2	1	1	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	5	3	5	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	
10	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	
11	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	1	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	
12	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
13	4	3	4	5	5	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	3	5	2	3	4	3	3	4	2	5	2	4	5	2	5	5	2	4	2	3	2	5	2	
16	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
19	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
21	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
22	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	
25	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
26	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	
27	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
28	2	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	2	5	
29	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	
30	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	
31	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
32	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
33	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
34	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	3	
35	3	2	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	
36	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
37	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
38	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
39	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
42	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
43	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	
44	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
47	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	
48	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	
49	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
51	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
52	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
53	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
54	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	2	5	
55	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	
56	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
58	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
59	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
60	3	2	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	
61	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
62	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
66	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
67	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
69	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	

## Anexo 9. Prueba de hipótesis



Resultado1hipotesis.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	Dirección	Satisfacción_Laboral
			1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción_Laboral	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Resultado1hipotesis.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

		Coefficiente de correlación	.	,000
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción_Laboral	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=Control Satisfacción\_Laboral  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	Control	Satisfacción_Laboral
			1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción_Laboral	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

## Anexo 10. Carta de presentación institucional



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

Lima, 24 de junio de 2021  
Carta P. 0483-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Karina Lizette Apaza Mini  
Directora de la Oficina de Personal  
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RAMIREZ BARDALES, DEYSI LISET; identificada con DNI N° 46130900 y con código de matrícula N° 7002515070; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**"Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021"**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador RAMIREZ BARDALES, DEYSI LISET asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 10. Carta de aceptación institucional



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Secretaría General

Oficina de Personal



Proceso digitalizado por:  
D.S. 026-2016-PCM  
Cargos: Oficina de la Oficina de Personal  
Lima, 2021 al 10:00 - 0:00:11:00:00

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

San Isidro, 6 de julio de 2021

### CARTA N° 082 - 2021 - MINCETUR/SG/OGA/OP

Señora

**DEYSI LISET RAMIREZ BARDALES**

Clle Las Magnolias Mz. A Lt. 32 Urb. Mercurio  
Lima/Lima/Los Olivos

Asunto : Solicitud de la Universidad Cesar Vallejo

Referencia : Carta P. 0483-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, donde el Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, solicita se otorgue el permiso a su persona como estudiante de grado de maestría, a fin de que pueda obtener información de la Oficina General de Administración del MINCETUR (desarrollo de una encuesta a los trabajadores), que le permita desarrollar su trabajo de investigación para la sustentación de su tesis.

Al respecto, se pone de su conocimiento que cuenta con la autorización pertinente para desarrollar la encuesta a los trabajadores.

Atentamente,

Firmado digitalmente

**KARINA LIZETTE APAZA MINÍ**

Directora de la Oficina de Personal

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

Adj. 1414540\_CARTA P. 0483-2021-2021-UCV-VA-EPG-F01-J

Expediente N° 1414540

dac



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final de D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://consultaseenlinea.mincetur.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: **XOMF9NUX**

Ca. Uno Oeste 050, Urb. Corpac - San Isidro, Lima 27, Perú

## **Anexo 11.Reporte del Turnitin**