



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal del
Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu - Cusco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Huanca Ayme, Karla Luz (ORCID:0000-0003-3785-2066)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres que me concedieron la oportunidad de estudiar y me brindaron todo su apoyo en mi desarrollo personal.

Agradecimiento

A Dios por guiarme, a nuestra alma mater Universidad César Vallejo por brindarme la posibilidad de mejorar mi perfil profesional y alcanzar el cumplimiento de mis aspiraciones.

A nuestro asesor Dr. Edwin Arce Álvarez por compartir sus conocimientos y guiarme en el logro de mis metas profesionales.

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización	31
3.3. Población criterios selección, muestra, muestreo y unidad de análisis	32
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	33
3.5. Procedimiento	36
3.6. Método de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	69
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Distribución del personal del PAN Machupicchu</i>	32
Tabla 2 <i>Resumen del procesamiento de los casos</i>	35
Tabla 3 <i>Estadística de fiabilidad</i>	35
Tabla 4 <i>Consistencia interna e interpretación de coeficientes</i>	35
Tabla 5 <i>Valoración de la fiabilidad según Alpha de Cronbach.</i>	36
Tabla 6 <i>Valores contrastados de hipótesis según rho de Spearman</i>	37
Tabla 7 <i>Análisis de la dimensión planeación</i>	38
Tabla 8 <i>Análisis de la dimensión organización</i>	39
Tabla 09 <i>Análisis de la dimensión dirección</i>	40
Tabla 10 <i>Análisis de la dimensión control</i>	41
Tabla 11 <i>Análisis de la dimensión reto del trabajo</i>	42
Tabla 12 <i>Análisis de la dimensión sistemas de recompensas</i>	43
Tabla 13 <i>Análisis de la dimensión condiciones favorables</i>	44
Tabla 14 <i>Análisis de la dimensión apoyo y colaboración</i>	45
Tabla 15 <i>Prueba de normalidad</i>	46
Tabla 16 <i>Prueba Hipótesis gestión administrativa y satisfacción laboral.</i>	48
Tabla 17 <i>Coefficiente de correlación por rangos de spearman</i>	49
Tabla 18 <i>Prueba de primera hipótesis de la dimensión planeación</i>	50
Tabla 19 <i>Prueba de segunda hipótesis de dimensión organización</i>	51
Tabla 20 <i>Prueba de tercera hipótesis de la dimensión dirección</i>	52
Tabla 21 <i>Prueba de tercera hipótesis de la dimensión control</i>	53

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Relación entre variables de estudio</i>	31
Figura 2 <i>Análisis de la dimensión planeación</i>	38
Figura 3 <i>Análisis de la dimensión organización</i>	39
Figura 4 <i>Análisis de la dimensión dirección</i>	40
Figura 5 <i>Análisis de la dimensión control</i>	41
Figura 6 <i>Análisis de la dimensión reto del trabajo</i>	42
Figura 7 <i>Análisis de la dimensión sistemas de recompensas</i>	43
Figura 8 <i>Análisis de la dimensión condiciones favorables</i>	44
Figura 9 <i>Análisis de la dimensión apoyo y colaboración</i>	45

Resumen

A propósito del objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu en el periodo 2021; utilizó el método aplicado, enfoque cuantitativo de tipo y nivel descriptivo correlacional y de no experimental, transversal. La población y muestra estuvo constituida por 105 personales, se le aplicó la encuesta; presenta una correlación rho de Spearman positiva moderada entre ambas variables (0.660) y un p-valor de 0.000 menor que el valor $\alpha = 0.05$, lo que significa que existe una relación positiva y rechaza la hipótesis nula. Asimismo, para el análisis de los datos se manejó el software estadístico SPSS – 26, también se obtuvo el análisis de confiabilidad para ambas variables, mostrándose el resultado de α de 0.965, evidenciando que el valor de fiabilidad de la herramienta llega a la excelencia. Llegando a concluir; que existe una interacción o vínculo correlacional entre las dos variables, es decir; la gestión administrativa y sus procesos aplicados (planeación, organización, dirección y control) en el parque de Machupicchu repercuten en la satisfacción laboral de sus trabajadores, demostrando una correlación positiva.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral y planeación.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of the personnel of the National Archaeological Park of Machupicchu in the period 2021; used the applied method, quantitative approach of type and descriptive level correlational and non-experimental, cross-sectional. The population and sample consisted of 105 personnel, the survey was applied; presents a moderate positive Spearman rho correlation between both variables (0.660) and a p-value of 0.000 less than the value $\alpha = 0.05$, which means that there is a positive relationship and rejects the null hypothesis. Likewise, for the data analysis, the SPSS-26 statistical software was used, the reliability analysis was also obtained for both variables, showing the result of α of 0.965, evidencing that the reliability value of the tool reaches excellence. Coming to conclusion; that there is an interaction or correlational link between the two variables, that is; Administrative management and its applied processes (planning, organization, direction and control) in the Machupicchu park have an impact on the job satisfaction of its workers, demonstrating a positive correlation.

Keywords: Administrative Management, Job Satisfaction and Planning.

I. INTRODUCCIÓN

A propósito de la globalización de las economías en diversos Estados y los cambios demográficos que debilitan las estructuras económicas del bienestar de los países. En gran medida, esto explica cambios en la gestión administrativa de las empresas y sobre todo en la producción de servicios, entre otros. En diversos países la nueva gestión administrativa se realiza en el marco de un cuasi mercado destinado a reducir los costes operativos y aumentar la calidad de los servicios ofrecidos (Salas, 2017, p. 193). En el contexto administrativo, surgen diversas herramientas, enfoques y modelos que intentan mejorar la efectividad de las organizaciones, dado que el espacio en el que se desarrollan, intenta transformar positivamente la forma de gestionarlos y/o administrarlos (Vladimir et al., 2020, p. 1-2).

Acerca de los elementos de mayor importancia que afecta el desempeño organizacional de cobertura mundial es el nivel de satisfacción laboral del personal (Idris et al., 2018, p. 697), además junto con otros investigadores han explicado que la satisfacción laboral no solo está determinada por componentes tangibles (por ejemplo, la remuneración y la promoción), sino que también depende de la autodeterminación de los trabajadores en su trabajo como resultado del empoderamiento y de una gestión administrativa afín a las exigencias de los empleados, que puedan cubrir sus expectativas (p. 699). La satisfacción laboral se aborda como el constructo más frecuente con respecto a la psicología y el comportamiento organizacional (Ganji, 2021, p. 314).

De acuerdo a Pino et al. (2020, p. 206), las demandas laborales excesivas pueden tener un impacto negativo en el bienestar de los servidores y, por lo tanto, en los resultados de organizaciones del sector público y privado que han utilizado estrategias de gestión administrativa como un instrumento para incrementar la eficiencia, eficacia y productividad. Los países como Corea del Sur, Singapur e India, han llevado a cabo operaciones de transición de programas y funciones gubernamentales a empresas privadas y organizaciones de terceros mientras esperan una mayor eficiencia y ahorro de costes en el sector público como sostiene Boubakri et al. (2004, p. 67). Así mismo, Pollitt (2001, p. 474) señala que las ganancias de eficiencia se pueden lograr a costa de otros, como la calidad o la eficacia en diferentes sectores (público y/o privado).

Por tanto, es importante investigar constructos tangibles e intangibles como el entorno laboral y la satisfacción del recurso humano en la gestión administrativa para incluir un apoyo objetivo para su interacción en otros contextos de revisión (Pedraza, 2020, p. 10).

En ese orden de ideas la gestión administrativa implica el desarrollo, implementación y gestión de políticas para alcanzar metas y objetivos establecidos que redundarán en favor de la institución en general. Dado que administrar implica tomar decisiones que afectan el uso de los recursos que poseen las organizaciones, a menudo se plantea la cuestión de cómo utilizar dichos recursos para el máximo bien de todos los grupos de interés que envuelven a las instituciones u organizaciones (Galarza-Vilalva et al., 2020).

Acerca de la gestión pública en el Perú actual, muestra deficiencias en la administración de los recursos del Estado que no permiten compensar los requerimientos de los habitantes e impulsar el progreso del país, motivo por el cual, terminan incidiendo decisivamente en la percepción negativa que la ciudadanía tiene sobre el desempeño del Estado, pudiéndose identificar: Deficiente planificación y articulación con el presupuesto público, débil diseño, organigrama y funciones infructíferas, producción de bienes y servicios inapropiados y frágil vinculación intergubernamental e intersectorial. Situación representativa de muchos organismos estatales.

Además, para promover el ejercicio laboral y la calidad de vida, es importante estudiar las relaciones interactivas entre la demografía y factores como las variables relacionadas con el trabajo, las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, la satisfacción laboral entre otros (Yu et al., 2008, p. 29). Cabe mencionar que el modelo interactivo de comportamiento organizacional sugiere que el compromiso organizacional está influenciado por mecanismos individuales que consisten en satisfacción laboral, estrés, motivación, honestidad, justicia y ética, aprendizaje, toma de decisiones entre otros factores decisivos para mantener un clima laboral adecuado que beneficie a todos los involucrados de una estructura (Musringudin et al., 2017, p. 156).

En el orden de las ideas anteriores la satisfacción laboral y la toma de decisiones son factores que determinan el compromiso organizacional lo cual puede llevar a una gestión administrativa con resultados más favorables en las

empresas. Es importante mencionar que Yanti y Dahlan (2018, p. 81) entienden que la cultura organizacional es un elemento que influye en los mecanismos individuales (satisfacción laboral y toma de decisiones) y resultados individuales (compromiso organizacional).

En relación al contexto local general, las instituciones como la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco no se exceptúan, motivo por el cual se considerará analizar la gestión administrativa del recurso cultural más importante que tiene el país, como es el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (PANM). El sitio arqueológico de Machupicchu (también conocido como Ilaqta) está situado en la Región de Cusco, al sur oeste de Perú y pertenece a la Cordillera Oriental de los Andes. El área central del sitio arqueológico se encuentra entre 2440 y 2500 m sobre el nivel del mar (msnm) entre el monte Huaynapicchu (2700 msnm) y el monte Machupicchu (3051 msnm) en el núcleo del meandro del río Urubamba (Vilímek et al., 2020, p. 2683).

En la actualidad, Machupicchu se constituye como el primer destino turístico en el Perú y uno de los atractivos de mayor importancia en Sudamérica con fama y reconocimiento internacional, siendo declarado el nueve de diciembre de 1983 “Patrimonio Cultural y Natural de la Humanidad”, representando el núcleo fundamental de la dinámica económica, social, cultural y comercial del distrito del mismo nombre.

Sin embargo, se observa la situación problemática específica en torno a la investigación en diversas actividades las que se desarrollan de manera deficiente. En la gestión administrativa existe inadecuada planeación en la toma de decisiones, deficiente elaboración de planes participativos, inadecuado trabajo en metas y escasas estrategias administrativas. En la organización existe escaso personal en los puestos previstos existentes, inexistente manual de desempeño y diseño organizacional. En cuanto a la dirección, deficiente equipo de trabajo articulado y en equipo, deficiente liderazgo por parte de los jefes y baja motivación al personal. Escaso respecto al control e implantación de hallazgos reparados, aunada con esporádicas evaluaciones de desempeño.

En cuanto a la satisfacción laboral expresada en el reto del trabajo este no es intelectualmente estimulante y tampoco genera identificación institucional. Respecto al sistema de recompensas, existen pocas muestras de reconocimiento

y valoración del desempeño laboral, asimismo, cuenta con bajos estándares de salario, las mismas que son adecuadas en la zona de trabajo y tampoco también hay escasa oportunidad para el ascenso. Bajo respecto a las condiciones laborales de trabajo, deficientes instalaciones que desfavorece el clima laboral. En cuanto a colegas que brindan apoyo, existe poca solidaridad entre servidores y débiles relaciones interpersonales.

Por lo evidenciado anteriormente y, en consecuencia, existe una insatisfacción laboral entre los trabajadores del PAN Machupicchu por las condiciones laborales en el que se desarrolla, por el tipo de trato que recibe y por la forma de gestión del encargado que dirige la administración. De continuar esta situación, de inadecuada gestión administrativa, existe la posibilidad de que la insatisfacción que siente el personal del PANM se agudice y aumente los niveles de descontento, con deficiente clima laboral, incumplimiento de normas, absentismo y escasa productividad.

Por lo detallado, se puede inferir que la gestión administrativa es un cúmulo de tareas emplazadas para conseguir objetivos de una organización; a través del desempeño y apropiada diligencia del procedimiento administrativo por intermedio de cuatro funciones concretas: planeación, organización, dirección y control.

En cuanto a la justificación se evidencia que la investigación es conveniente, ya que, de acuerdo a la implementación de mejora en cada proceso administrativo, ejercerá relación sobre el comportamiento de los empleados y su desempeño laboral, derivando en niveles de satisfacción e insatisfacción laboral.

En ese entender la investigación es importante y tuvo un valor teórico, porque permitirá explicar el vínculo entre la gestión administrativa adoptada en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu y la Satisfacción Laboral de su personal en el periodo 2021. Igualmente, tendrá una relevancia social, ya que se convertirá en un trabajo de base que identifica procedimientos administrativos adoptados para la obtención de metas y objetivos que beneficiaran a toda la organización, así como a sus grupos de interés (stakeholders); y para aquellos investigadores sociales que quieran realizar investigación en instituciones similares y profundizar sobre el conocimiento de la gestión administrativa en el sector estatal.

En ese sentido esta investigación tendrá una implicancia práctica en la medida en que ayudará en la comprensión de los variados módulos de la gestión

administrativa y su correspondencia con la satisfacción laboral, siendo el objetivo aplicar políticas acertadas, pertinentes y eficaces que permitan facilitar la creación de un adecuado ambiente laboral que fomente la cooperación y satisfacción para todos los colaboradores. De igual forma, los datos recolectados pueden permitir la reorganización, formulación, diseño y mejoramiento del manejo integral del Parque Arqueológico Nacional Machupicchu.

Por cumplir con los preceptos de una investigación cuantitativa, la utilidad metodológica permitirá dar cumplimiento a los objetivos planteados, además de poder ver el nivel de correspondencia efectiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, así como sus dimensiones para poder validar las hipótesis proyectadas.

Subsiguientemente, se formuló la interrogante general de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021? mientras que los problemas específicos se agrupan en la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la planeación, organización, dirección, control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu? Problemática que pretendemos entender entre la gestión administrativa y satisfacción laboral.

Respecto al objetivo principal se planteó: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu en el periodo 2021, mientras que los objetivos específicos se congregan en la siguiente finalidad: Determinar la relación de la planeación administrativa, organización, dirección, control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.

En igual medida, se apuntó como hipótesis principal: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu en el periodo 2021 y agrupando las hipótesis específicas se tiene: Existe relación significativa entre la planeación administrativa, organización, dirección, control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos de referencias bibliográficas a **nivel internacional** se ha podido encontrar en el estudio cuantitativo de Mahdi et al. (2021) que el papel de la satisfacción laboral en el transcurso de la gestión administrativa. El análisis fue aplicado en la Universidad de Tikrit. La indagación proyectó como objetivo establecer el papel de la variable satisfacción profesional en el desarrollo de la creatividad administrativa entre los empleados. Se encuestó aleatoriamente a una muestra de 77 jefes de departamentos científicos de la universidad. Se asignó una encuesta de 32 preguntas a los individuos de la muestra. La tasa de respuesta fue del 90% dando como resultado que la prueba de confiabilidad y validez (Prueba Alfa de Cronbach) manifiesta una correlación aceptable al nivel del 60%. De la prueba alfa de Cronbach, se encontró que el coeficiente de estabilidad es 0,79 y el factor de validez, que es la raíz cuadrada del coeficiente alfa, es 0.91.

En el orden de las ideas anteriores se usó el programa SPSS con la finalidad de analizar estadísticamente los datos encuestados. Los resultados mostraron la validez de las hipótesis de que la satisfacción laboral repercute positivamente en el proceso de la creatividad de los servidores. Los análisis estadísticos de los datos obtenidos demostraron una moral positiva entre la creatividad de las personas en el trabajo en la universidad. Las medias y las desviaciones estándar revelaron la tendencia de los preguntados a aceptar las dimensiones de satisfacción laboral como crecimiento profesional, motivación, ambiente laboral y tareas funcionales. Las medias y las desviaciones estándar revelaron la tendencia de los preguntados a aceptar los alcances de la creatividad administrativa como la resolución de problemas, la variabilidad, la aceptación de riesgos y el fomento de la creatividad.

Con base en los resultados estadísticos, el presente estudio recomendó recompensar a los empleados en función de sus logros. Además, la administración universitaria debe considerar y resolver los problemas de los empleados universitarios.

A su vez, en la investigación descriptiva de Anchelia-Gonzales et al. (2020), tuvo como propósito conocer el vínculo existente entre la gestión administrativa y la identificación organizacional entre los servidores del sector educativo. Se produjo utilizando la técnica hipotética deductiva de acuerdo con el paradigma positivista de enfoque cuantitativo, investigación fundamental, esquema no experimental,

diseño transversal y tipo correlacional. Mientras que la muestra considero a 88 personales del sector educativo, incluidos instructores, personal administrativo y gerentes. Se elaboraron y sometieron a revisión de expertos cuestionarios en número de dos, el primero que abarca la gestión administrativa y el segundo que considera la identificación organizacional; estos instrumentos alcanzaron valores de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.885 y 0.801.

Asimismo, se utilizó el Rho de Spearman para evaluar los hallazgos, produciendo un grado correlacional para la gestión administrativa y la identificación de la organización. Se estipuló la preexistencia de un vínculo positivo, sustancial y acorde para las dos variables, lo que indica que cuando la gestión es efectiva, el compromiso de los empleados crece gradualmente.

Por su parte, Chugden et al. (2020), en su estudio utilizó una metodología descriptiva correlacionada para evaluar la reciprocidad de la gestión administrativa, clima organizacional y satisfacción laboral en las áreas asistenciales en una facultad estatal de Perú, 2019. La muestra estuvo conformada por 86 empleados administrativos. El enfoque utilizado fue una encuesta y se utilizaron como instrumentos tres cuestionarios con índices de fiabilidad de [0,929], [0,947] y [0,862]. Los hallazgos indican un ambiente organizacional positivo (79%), un elevado nivel de satisfacción laboral (66 por ciento) y una administración administrativa eficaz (proporción del 73%).

Además, existe una correlación positiva moderada entre algunos atributos: clima organizacional y satisfacción laboral (Rs moderado + 0.290, p-0.0070.01), clima organizacional y gestión de la función administradora (Rs moderado- + 0.305, p-0.0040.01), y satisfacción ocupacional y gestión administrativa (Rs- + 0.347 moderado, p-0.001 It 0.01). Concluyendo, existe una asociación algo favorable entre el ambiente organizacional, la satisfacción laboral y la gestión administrativa (Rs- + 0.408, p-0.001 0.05).

Cabe mencionar que en el estudio de Manaf et al. (2019), se consideró como objetivo fundamental identificar las primordiales dificultades que enfrentan los trabajadores de las fábricas. El estudio indicó que los resultados del coeficiente alfa de Cronbach son satisfactorios (entre .95 y .98), lo que indica que las preguntas de cada constructo miden un concepto y son internamente consistentes. También tuvo como finalidad examinar la repercusión de las variables demográficas en la

satisfacción laboral y las relaciones entre los ingresos familiares, el bienestar individual y las percepciones del entorno laboral con la satisfacción laboral general entre los empleados de las fábricas. Se distribuyó una encuesta entre 551 trabajadores de fábricas que trabajan en el área de Klang Valley.

Consiguientemente los resultados revelan que el 46 % de los encuestados se encuentran satisfechos con su trabajo, seguidamente por el 27% que están levemente satisfechos con su labor. Un 18 % está muy satisfecho, mientras que solo un 5 % afirma que no está satisfecho con su trabajo. El mínimo es el 3 % que está muy insatisfecho con su trabajo. Por lo tanto, muestra que la mayoría de los encuestados están satisfechos con su trabajo como trabajadores de fábrica.

Asimismo, para adquirir dichos resultados se aplicó el instrumento de la encuesta, demostrando que las dos dificultades principales que enfrentan los servidores de las fábricas son el miedo a la afluencia de trabajadores extranjeros (reducción de puestos laborales) y el salario relativamente bajo, considerando el alto coste de vida en el valle de Klang. Los resultados también indicaron que, si bien el género y la raza no influyeron significativamente en las percepciones del entorno laboral y la satisfacción laboral, los puestos de trabajo sí lo hicieron. Tal es el caso, que quienes trabajaban como personal de seguridad y logística estaban más satisfechos con su entorno de trabajo que los que ocupan puestos administrativos o técnicos (administrativos, gerenciales / profesionales y técnicos / de producción

En ese mismo sentido, utilizaron la regresión lineal jerárquica, con el ingreso familiar como variable de control, los hallazgos sugirieron que tanto el bienestar individual como las percepciones del ambiente laboral emergieron como positivas. Ambos son predictores significativos de la satisfacción laboral percibida por el personal en las fábricas. La implicación de estos hallazgos se discutirá en el marco de la satisfacción organizacional y el bienestar individual.

Del mismo modo, en el estudio de Face y Herrera (2017) intitulado “La gestión administrativa y repercusión en la satisfacción laboral”, publicado en la revista virtual sobre tecnología, educación y sociedad-México, con enfoque cuantitativo, tuvo como finalidad estudiar la percepción docente de la gestión directiva en una institución educativa, con el designio de identificar los indicios

porcentuales de satisfacción laboral, así como el discernimiento de sus posibles causas.

Asimismo, se utilizó un cuestionario auto administrado, el cual fue el instrumento para recopilar la información correspondiente. Los resultados que lograron obtener fueron que el 60.5% de los docentes que realizaron la encuesta consideraron que se encontraban satisfechos en su centro laboral, mientras que un 18.9% estaban insatisfechos. Un 56.9% consideraba haber logrado la satisfacción respecto a factores extrínsecos (relacionados con la gestión directiva) y un 20.6% insatisfecho. Se encontró que el contexto físico del lugar de trabajo fueron los elementos que producen mayor insatisfacción laboral.

Por su parte, Olorunsola, E. O. (2010) analiza el valor de satisfacción laboral del personal administrativo (varones y mujeres) en las universidades de Nigeria. La investigación tuvo un factor de correspondencia de 0.357 y un nivel de Alfa de Cronbach de 0.920 que determina su validez de confiabilidad.

Para dicho fin, se manejó el esquema de investigación expresado en una encuesta descriptiva, tomando como población de estudio a servidores del área administrativa en número de 400 encuestados. Se formularon dos interrogantes de investigación generando una hipótesis. El valor de significancia fue de 0.05, utilizando parámetros y estadísticas de la prueba t, creando el análisis que reveló que el grado de satisfacción laboral del personal fue alto. También se acreditó la inexistencia de discrepancia reveladora respecto a satisfacción laboral en dicho personal. De igual forma, se dio a conocer que existía una diferencia importante en la satisfacción laboral del personal administrativo (masculino y femenino). A partir de los hallazgos, se exhortó a los directivos considerar mayores actividades motivacionales para los trabajadores y diseñar programas que haga que las servidoras satisfagan el valor y su trabajo como sus homólogos masculinos.

Complementariamente, Dimitrios, Kastanioti, Tsouri and Dimitris (2014) investigan el grado de influjo que ejerce la cultura organizativa en el gusto laboral en trabajadores de un sanatorio, planteando como finalidad establecer la satisfacción que adquieren los servidores administradores en el ejercicio de sus cargos para vincular estas dos variables. El total de encuestas aplicadas fue de 100 utilizando los cuestionarios desarrollados por Cameron y Quinn (cuatro tipos de cultura organizacional: jerarquía, clan, adhocrática y mercado) y Sector (positiva y

negativa), con 36 preguntas tipo escala Likert. La investigación tuvo un nivel de validez y confianza de 0,706 como valor en el coeficiente de Alpha de Cronbach (si cronbach es $\alpha > 0.7$ es aceptable).

Dichos resultados revelaron que la cultura dominante en un Hospital (Larissa) es la cultura de la Jerarquía y que el personal involucrado tiene bajos niveles de satisfacción laboral, principalmente en lo que respecta al sistema de recompensas. Finalmente, se demostró estadísticamente que la cultura organizacional del hospital no ejerce influencia sobre la percepción de satisfacción profesional de los empleados del área administrativa.

Respecto al **nivel nacional**, en la investigación presentada a la Universidad Cesar Vallejo, cuya autoría es de Marín (2021), "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los servidores en la dependencia registral RENIEC Tarapoto, 2020", la finalidad del estudio consistió en establecer la correspondencia de la gestión administrativa sobre la satisfacción en el trabajo entre los empleados de la RENIEC. El estudio utilizó un diseño básico correlacional, no experimental, transversal y descriptivo, con una muestra censal y aplicación de encuestas en número de 30. Se encontró que un 57 por ciento se encontraban satisfechos en su trabajo de acuerdo a la gestión correspondiente; la cifra de correspondencia de Spearman logró una cifra de 0.778, indicando; conexión positiva fuerte.

Por su parte, Bernal (2020) en su tratado "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los personales del RENIEC, Lima - 2019" buscó mostrar un paralelismo respecto a la influencia de la gestión administrativa y la satisfacción laboral entre los empleados. Dicho estudio utilizó una orientación cuantitativa, de orden básico y nivel correlacional, un esquema no experimental y diseño transversal. Se consideró como población a 80 funcionarios a los cuales el investigador administró los cuestionarios de Chiavenato (2010) y Robbins (2013). Los hallazgos indicaron la existencia de una correlación fuerte, optimista y estadísticamente relevante ($Rho = 0.912$ y valor $p = 0.000$) de la gestión administrativa sobre la satisfacción laboral entre los empleados del RENIEC de Lima.

Paralelamente, en el estudio de Bao (2019), titulado "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, 2019". La finalidad fue crear un vínculo de correspondencia de la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral, siendo el estudio

no experimental y transversal, de característica descriptivo correlacional. Se consideró a 18 empleados de la Escuela de Posgrado seleccionados al azar como la muestra del estudio. Para el logro de información primaria se consideró el cuestionario y administró las encuestas como elemento para examinar el agrado laboral de los servidores y la gestión administrativa en sus diversas dimensiones, utilizando unidades de medida de acuerdo a la escala de Likert (Siempre, A veces y "Nunca").

En términos de seguridad, el instrumento utilizado (20 ítems) para medir el valor de satisfacción arrojó 0,82 en el sistema Alpha de Cronbach, mientras la gestión administrativa (20 ítems) determinó 0,76. Los efectos finales, revelaron una asociación no significativa (valor de $-0,194$) que rechaza la H_1 y comprueba H_0 . Concluyendo, se infiere la inexistencia de un vínculo sustancial de la gestión administrativa sobre la satisfacción laboral en los empleados de dicha escuela.

Por su parte Castillo & Ruíz (2017), quienes a través de su estudio; Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en servidores de la Empresa de Servicio Eléctrico de la municipalidad provincial de Utcubamba, Amazonas, 2016. Determinaron que el propósito de este estudio fue conocer el vínculo del clima organizacional y satisfacción laboral entre servidores, desplegando una investigación correlacional transversal.

Precisando, la investigación reclutó a 54 empleados de una población limitada. Para analizar el clima organizacional y sus aspectos, Palma (2004) utilizó el grado CL-SPC; para evaluar la satisfacción laboral y sus extensiones, Palma (1999) utilizó la medida SL-SPC; dichos instrumentos examinan las contestaciones en el esquema de Likert. Los hallazgos alcanzados indican la existencia de un vínculo entre el entorno organizacional y la motivación laboral, con una cifra de 0,750 (valor $p = 0,000$) para el Rho de Spearman. Existe un valor de 0,493 (valor $p = 0,000$) entre el clima organizacional y la dimensión de los contextos físicos; asimismo, existe una relación de 0,487 (p -valor=0,000) entre las políticas administrativas y la dimensión de las interacciones sociales; existe un coeficiente de 0,557 (valor $p = 0,000$) entre las relaciones sociales y la dimensión de desarrollo personal; y existe un coeficiente de 0,638 entre las políticas administrativas y la dimensión de desarrollo personal.

Es así, que el ambiente de la organización está conectado positivamente con la satisfacción laboral y sus múltiples aspectos, con excepción del componente de patrocínios laborales y/o remuneratorios, que tiene una asociación frágil. Como resultado, en los niveles más altos del clima organizacional, los clientes participantes de la empresa están más motivados para cumplir con sus responsabilidades. Por otro lado, se encontró que la motivación laboral se ve afectada por el clima organizacional en el que se desenvuelven los servidores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC, aunque no se benefician de un aumento de empleo y/o remuneración a pesar del clima positivo

Adicionalmente, Palomares (2017) realizó un estudio sobre la; Gestión de la administración y satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Laboral de Huaral en el año 2016 siendo su finalidad principal: Conocer la correspondiente correlación de la gestión administrativa sobre la satisfacción laboral. El estilo de investigación fue correlacional, mientras que el procedimiento utilizado fue hipotético deductivo, la naturaleza fue transversal y no experimental,

Sobre la base de las anteriores, la población representó a 73 trabajadores de dicha UGEL, a quienes se denominó muestra censal. Se utilizó la metodología cuantitativa y las herramientas recayeron en interrogatorios para ambas variables: control gerencial, que contenía 30 ítems de escala Likert, y satisfacción laboral, que contenía 32 ítems de escala Likert. Los cuestionarios proporcionaron información sobre las variables de investigación midiendo sus diferentes medidas y presentando los resultados de forma gráfica y textual.

Con referencia a lo anterior luego de procesar los datos recopilados de los instrumentos, los datos fueron examinados estadísticamente obteniendo el siguiente resultado: Existe una asociación favorable y significativa ($Rho = 0.843$; $p = 0.000 < 0.05$) de la gestión administrativa sobre la satisfacción laboral entre los empleados, corroborando la hipótesis planteada.

Por su parte, Rodríguez (2017) en su estudio sobre Gestión de la administración y satisfacción laboral del personal del Gabinete de la Producción durante el periodo 2016". La finalidad general del estudio fue conocer la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Ministerio de Producción durante el año fiscal 2016.

De lo anteriormente expuesto el estudio utilizó una perspectiva cuantitativa, de descripción simple, un esquema correlacional no experimental y transversal. Ciento ocho trabajadores fueron encuestados como parte del censo. La herramienta aplicada para la recopilación de datos fue el cuestionario y se probaron utilizando el juicio de expertos. Como consecuencia de su aplicabilidad, se computó el coeficiente Alpha de Cronbach que resultó ser 0.900, para el atributo gestión administrativa, mientras que 0.703 para la satisfacción laboral. Los hallazgos del estudio indican que coexiste una correspondencia moderada entre ambas variables, con un valor Rho de Spearman de 0.456 y un valor de $p = 0.000$ menor al nivel de 0.05.

Mientras tanto, Gil (2016), en su averiguación de maestría sobre la; gestión administrativa y la satisfacción del administrado en la agencia referencial de EsSalud de la provincia de Mariscal Cáceres (Juanjuí), San Martín en el año 2016, planteó como objetivo de la investigación estipular el nivel de vínculo de los atributos de la investigación; siendo 58 pacientes el tamaño muestral y el esbozo de estudio correlacional. Dicho estudio establece una ligadura entre la gestión de la administración y la satisfacción de los usuarios en la Oficina Referencial mediante el descubrimiento de la correspondencia directa de Pearson de $r = 0,911$, sugiriendo; fuerte reciprocidad positiva de las dos variables. Igualmente, se encuentra una cifra de 0.831 que indica que alrededor del 83% de la satisfacción del cliente es proporcionada por la administración de EsSalud.

En cuanto al **nivel local**, en el estudio de Serrano (2019): que versa sobre el análisis de la administración y su correspondiente satisfacción de los trabajadores en la empresa de viajes y turismo Lima Tours Cusco en el periodo 2018, tuvo como finalidad evaluar el vínculo estadístico de las variables; gestión de la administración y satisfacción del personal. Para lograr el objetivo, se desplegó un tratado básico de característica descriptivo-correlacional, de bosquejo transversal. Aunque no fue experimental, se utilizó una encuesta para evaluar ambos atributos, con base en la muestra de conveniencia no probabilística de 64 empleados de varios sectores de la compañía. Debido a la naturaleza de la investigación, la encuesta se administró una a la vez, y la información se procesó y analizó recurriendo al software de estadística SPSS versión 22, hojas de cálculo de Excel y el factor de correlación estadística de Pearson.

Con referencia a lo anterior los hallazgos muestran una asociación negativa muy modesta (-0,144) de la administración y el agrado en la esfera laboral. Específicamente se muestra que la planificación ("r" promedio -0,231); la organización ("r" promedio de 0.023); la dirección ("r" promedio de -0.081); el control ("r" promedio de -0,229) y la satisfacción laboral tiene una asociación negativa modesta. Por su parte, las hipótesis alternativas general y particular fueron verificadas con algunos cambios de significado, mientras que las hipótesis nulas fueron rechazadas.

Por su parte, en el estudio de Vega y Cairo (2020), sobre satisfacción laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa de la UGEL de la provincia de Canchis en el ejercicio 2020, cuya meta fue caracterizar específicamente la satisfacción laboral entre sus colaboradores.

Por las consideraciones anteriores la investigación empleó un método descriptivo, básico, de diseño no experimental y una técnica cuantitativa. Fueron 35 los servidores que se determinaron para conformar la población a investigar; Los datos se recopilaron utilizando un enfoque de encuesta que se administró a todos los colaboradores de esa región. Los hallazgos del estudio indican un promedio de satisfacción laboral de 2.47 el cual está insatisfecho, en todas sus dimensiones: trabajo que presenta desafíos intelectuales 2.57, descontento, remuneración equitativa 2.32, descontento, contextos laborales adecuadas 2.44, descontento y correlación con los colegas 2.57, insatisfecho. Finalmente, la medida de satisfacción laboral intermedió es de 2.47, lo que indica un nivel de insatisfacción.

Referente a las proposiciones relacionadas a **la gestión administrativa** se entiende como un logro sistemático de fases por medio de las cuales se lleva a cabo el ejercicio administrativo. Los estudiosos encargados de investigar este método lo han clasificado en tres, cuatro, cinco o seis fases en función de sus parámetros, remitiéndose solo al grado de interpretación aplicado al proceso, debido a que el contenido es el mismo para ambas. Como resultado, la división cuatripartita, con cuatro fases: planeación, organización, dirección y control, es la más conocida en este momento (Vásquez et al., 2019, p. 22) y la que se seguirá en la presente investigación.

A propósito, Do Prado y De Lamare (2019, p. 34) mencionan que la jerarquía de la gestión de la administración es primordial, evidenciándose en la calidad

institucional o dependencias. Dicha calidad se puede traducir, en el análisis final, por el buen desempeño de los implicados en una institución, pero no solo por eso. Un buen ambiente de enseñanza y aprendizaje con recursos modernos, actividades extra laborales, personal calificado y activo, gerentes organizados y eficientes, y empleados comprometidos impactan por igual la calidad de la enseñanza en cualquier organización.

Es así, que estos elementos no son suficientes: también es necesario que todos estos recursos se utilicen bien. Es decir, una buena gestión administrativa es fundamental para allanar el camino hacia un compromiso que conlleven a la calidad institucional. La planificación, la forma en que la planificación se traduce en acciones asertivas, auto configurando las demandas de la enseñanza de los buenos procesos por parte de los directivos y encargados hacia los subordinados, está directamente ligada a la calidad institucional que se ofrece.

Complementariamente, en Flores (2020, p. 505), la gestión administrativa se entiende como el núcleo de procesos y utilidad de recursos en función del logro de algún objetivo. En este punto, la disponibilidad de recursos (económicos, logísticos, administrativos, entre otros) es función de procesos específicos como la planificación de actividades y protocolos de actuación definidos, jerarquías de trabajo, todo lo cual está sujeto a la esencia del currículo y de los mecanismos de gobernanza de una institución (García, 2018, p. 206-216).

Según López (2019, p. 21), la gestión administrativa es un accionar sumario altamente específico que implica planificar, organizar, ejecutar y controlar operaciones que se despliegan en la búsqueda de logros específicos utilizando trabajadores y otros, convirtiéndose en elementos fundamental para el éxito de una organización.

Para Altinay et al. (2018, p. 1285-1286), la gestión administrativa implica desarrollar y hacer evolucionar a personas competentes, sacando lo mejor de ellas, haciéndolas que graviten hacia fines institucionales, gestionando operativamente los recursos existentes y tomando decisiones acertadas. De manera única, el administrador de una institución, asume la responsabilidad del cumplimiento de los parámetros y de las operaciones, en relación al manejo organizacional, denotando eficacia en reconocer exigencias y pedidos, así como, la demarcación de jerarquías

y ocupaciones de los empleados, para luego adherirse a los fines formulados y tener la eficiencia para hacerlo.

Según Cárdenas-Gutiérrez et al. (2017, p. 19-35), el procedimiento en la administración está determinado sucesivamente por mecanismos estructurados a modo de un modelo de engranaje que coordina actividades entre sus componentes, con el fin de lograr metas comunes. Como resultado de lo anterior, se puede concluir que la gestión de una organización o institución requiere un trabajo sistematizado, en equipo y componentes de ajuste para compensar las variaciones en los sistemas que los compongan, todo lo cual es necesario para lograr resultados que habiliten y sostengan a la mediana empresa de manera competitiva.

Asimismo, Ocando y Cardozo (2017, p. 42-57) ahondando lo dicho por Cárdenas et al. (2017, p. 32), menciona que el papel del rector como el de un administrador que despliega autoridad, le permite coordinar y coorganizar actividades, asumir disposiciones, planificar y desarrollar planes, teniendo en cuenta el fin de conservar los preceptos y el manejo corporativo, además de enfocarse en el progreso incesante de acciones y actividades para mejorar la productividad.

Respecto a las **dimensiones de la gestión administrativa** se tomó las bases teóricas de Chiavenato (2010), citada en el estudio de López (2019, p. 22), en donde hace mención a la dimensionalidad de la gestión administrativa, la cual la divide en los siguientes atributos: planeación, organización, dirección y control, estas dimensiones son utilizadas en diferentes investigaciones que pretenden ahondar las diversas investigaciones sobre gestión administrativa, siguiendo el patrón metodológico y la definición de la administración planteada por Terry y Franklin (2009, p. 25) el cual actualmente se encuentra en vigencia, y en las cuales se mencionan las misma dimensionalidad: planeación, organización, control y dirección.

Por lo mencionado, la presente investigación utilizó esta división cuatripartita, permitiendo cobertura en mayor medida la categoría “Gestión Administrativa” para su cómodo entendimiento a partir de la conceptualización de las subsiguientes dimensiones.

Desarrollar cada dimensión permite asimilar, comprender y determinar cómo se interrelacionan entre sí para poder conocer la magnitud de la gestión administrativa.

A propósito, en la dimensión la planeación. - en el estudio de Morales (2017, p. 20) se menciona que la planeación es el proceso en el que se determina y desarrolla conscientemente el sobresaliente curso de acción para lograr un objetivo organizacional. Exhorta una clara comprensión del objetivo, una adecuada valoración de la realidad, a fin de tener en cuenta las acciones relevantes a realizar. La planeación es un conjunto de acciones que requiere tiempo e implica la toma acertada de decisiones que les permita llegar a un futuro deseado, teniendo en cuenta los elementos endógenos y exógenos de la compañía.

Debido a esto una de las funciones principales de un gerente es crear una herramienta (plan) versátil para alcanzar fines dentro de la compañía. Implica entonces, asignación de recursos a servidores y la delegación de encargos, así como el establecimiento de cronogramas y esquemas realistas para su consecución. La planificación solicita que los actores con roles gerenciales confronten continuamente el avance del colectivo para realizar ajustes necesarios, al tiempo que proyecten objetivos y metas tangibles.

Referente a la planificación es la primera función administrativa, considerando que es la primera plataforma donde se apoyan las demás ocupaciones. Esta fase pronostica los logros a alcanzar y las acciones a ejecutar, y por tanto, es un modelo supuesto para la acción y la búsqueda de un futuro exitoso. La planificación requiere de un análisis que permitan establecer objetivos claros y factibles, detallando todas las acciones necesarias para lograrlos. Vale la pena señalar que esta actividad determina hacia dónde debe ir, qué se debe hacer, cómo, cuándo y en qué orden se debe realizar.

Sin embargo, Dulanto (2019, p. 24) refiere sobre la planificación un cúmulo de operaciones a través del cual se adoptan medidas eficientes y acciones a la luz del argumento que se quiere conservar o convertir, requiriendo para ello múltiples recursos. De ello se desprende que la planeación aspira a un cambio efectivo convirtiéndose en una decisión fundamental para el avance de la empresa. La planificación es complementaria a otros roles administrativos (organización, dirección y control) influyendo permanentemente y cobertura diversas esferas de la

sociedad. La planificación también requiere que los altos directivos apliquen métodos actuales para predecir sus acciones basándose en argumentos técnicos y no en simples suposiciones. Las derivaciones positivas de la planificación se transfiguran entonces, en procedimientos, que otorgan a la compañía el logro de objetivos y establecen el mejor procedimiento para alcanzarlos.

En cuanto a la función de planificación de una persona consiste en trabajar de forma independiente para determinar qué responsabilidades deben asignarse a los empleados, establecer niveles de prioridad para ciertas tareas y crear cronogramas. Sin embargo, la comunicación juega un papel importante. Por ejemplo, los directivos de alto nivel jerárquico que se ocupan de la planeación administrativa cuando se reúnen para tratar los objetivos y su consecución en un horizonte de tiempo breve y largo, deberán establecer y calendarizar actividades posibles de alcanzar, logrando así el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Por otro lado, en Chávez (2018, p. 29) se afirma que la planificación es conjunto de pasos por el cual se determinan los objetivos y se emplean las herramientas más adecuadas para alcanzarlos; se convierte en la guía y propone la ruta a seguir la organización para lograr sus objetivos. Asimismo, es una dinámica donde se evalúa información importante para realizar los cambios oportunos, lo que da como resultado un plan que debe detallarse inicialmente antes de tomar medidas. La planificación le permite anticipar la toma de decisiones. En consecuencia, la planificación deberá anticipar lo que se debe y tiene que hacer, delegando responsabilidades. Se presenta también, como un mediador entre la actual realidad y la que se pretende lograr. En el transcurso de este trámite se identifica una ruta con acciones que orientan al personal hacia el cumplimiento de los objetivos.

También, los gerentes con buenas habilidades de mando tienen una autoridad natural. No son dictatoriales ni contundentes, pero son capaces de implementar sistemas efectivos de planificación para el bienestar general; tomar una visión y crear un proceso bien pensado para lograr el objetivo en común. A menudo se asocia con la actividad militar, por ejemplo, Alejandro Magno. Las habilidades de mando a menudo están estrechamente vinculadas con las habilidades de liderazgo, pero para poder implementar una visión, ¡no solo tener

una gran idea! La comunicación es clave aquí, ya que la visión y el objetivo final deben compartirse, pero recuerde que esto a menudo puede significar un cambio de dirección que, a su vez, puede crear tensión, ya que a menudo existe una renuencia natural al cambio. Las habilidades de mando bien desarrolladas ayudarán a superar estas tensiones y garantizarán el éxito.

En relación a la dimensión de la organización. - En el estudio de Morales (2017, p. 20) se define a la organización como un factor para establecer e implementar diferentes métodos de trabajo. Por lo tanto, el responsable de la organización debe enfatizar las acciones y hacer que lo acordado suceda de la forma que la totalidad de colaboradores sepan, el momento y la forma de hacerlo. Las señales reflejarán el nivel de alineación de la compañía, es decir, la forma en que sus servidores desarrollan sus actividades.

En correspondencia en la planificación, las habilidades organizativas de un gerente pueden coadyuvar a garantizar que una empresa o unidad departamental trabaje sin problemas. Debe de partir entonces, desde el establecimiento de dinámicas y organización interna hasta conocer qué servidores, maquinarias y equipos están óptimamente implementados para realizar determinadas tareas, hacer el mantenimiento respectivo y tener todo organizado a lo largo de las operaciones diarias. Ello constituye entonces, funciones importantes para la gestión.

Sin embargo, la organización no se trata solo de delegar tareas de manera eficiente y asegurarse de que los empleados tengan lo que necesitan para realizar sus tareas. Además, los gerentes deben poder reestructurar sus equipos en respuesta a nuevas dificultades. Esto se puede lograr modificando levemente el cronograma de un propósito o reasignando tareas de un equipo a otro. Alternativamente, podría implicar modificar drásticamente la organización interna y las funciones de un colectivo o equipo como reacción al desarrollo de la empresa (Pinto, 2017, p. 27).

Por consiguiente, la gestión administrativa y sobre todo el área propiamente dicha, es la encargada primordial de programar un conjunto de acciones y ocupaciones que debe realizar cada colaborador de la compañía, vinculando específicamente los medios de actuación para llevar a cabo lo previamente planificado. Estas tareas deben ser detalladas y en buen estado para que se lleven

a cabo con eficacia. Por tanto, se trata de todo un proceso de asignación de tareas y recursos (logísticos, económicos, etc.) a los miembros de la compañía de forma que se puedan alcanzar metas y objetivos planteados.

A propósito, el estudio de Pinto (2017, p. 27) se señala que la dimensión “organización” constituye la combinación social apropiadamente organizada de manera razonable, la cual es responsabilidad de un equipo actuando congruentemente sobre una planificación para lograr metas y objetivos previstos. La organización demanda entonces, que el trabajo colectivo, que involucre a dos o miles de personas integrantes de una organización, se lleve a cabo con una visión en común, hacia la misma dirección y cumpliendo los mismos objetivos. Siendo vital, el cumplimiento de los roles y responsabilidades asignadas, además, del trabajo coordinado y el cumplimiento estricto de lo planificado.

De otro modo, en el estudio de Dulanto (2019, p. 22) se afirma que la organización es una acción que cuenta con un orden de actividades planificadas, conjugando la disposición del patrimonio disponible que el sujeto utilizará para obtener logros proyectados. Entonces, el cimiento de la organización radica en el vínculo adecuado que debe existir entre las actividades diseñadas y planificadas, siendo relevante porque enlaza que dichas actividades sigan una sucesión coherente que permita alcanzar objetivos. Concluyendo, que para aprovechar al máximo los recursos existentes (físicos, humanos, infraestructura, etc.) estos deben estar a disposición de la empresa, respetando los espacios y evitando funciones invasivas.

Por lo que refiere a la dimensión dirección. - Es la función que debe cumplir la oficina o sector administrativo, que sitúa las acciones de los implicados hacia el conseguimiento de fines. Trabajo que exige una adecuada interrelación y comunicación, motivación permanente y liderazgo (López, 2019, p. 21). La dirección considera un conjunto de colaboradores quienes deberán guiar a numerosos servidores hacia el desarrollo de acciones para el beneficio de su organización, y ejercitar habilidades, como el dominio y la estimulación; con esto, los subordinados pueden hacer esfuerzos y cooperar. La función de la Directiva presupone un servicio adecuado, oportuno y eficientemente plausible de manejo de recursos en correspondencia con el trabajo de los servidores, ya que son el motor que permitirá incrementar la productividad.

También, en el estudio de Chávez (2018, p. 31) se señala que la dirección consiste en incidir en los trabajadores para que se involucren y solidaricen con el fin de lograr objetivos deseados para la compañía, requiriendo acciones y labores en unidad, con colaboradores motivados, en constante y oportuna comunicación y sobre todo expresando muestras de liderazgo, con el objetivo de asegurar que los servidores desempeñen tareas de manera eficiente. Es sabido que el recurso humano de cualquier organización debe sentirse motivado para desempeñar mejor su trabajo, siendo necesario no descuidar esta capacidad, que es completamente compatible con un buen liderazgo, logrando que la gran mayoría muestre identificación para alcanzar los logros de la institución.

Además, en el trabajo de investigación de Pinto (2017, p. 28) se afirma que la “Dirección” es una vía a utilizar para concretar los planes y objetivos previstos, asimismo, la colaboración entre los integrantes debe ser permanente, llevando un registro detallado del uso de los recursos, y proponiendo los cambios necesarios en su desarrollo. La directiva de la organización debe entonces enfocarse hacia dónde ir, luego, determinar las acciones y, por supuesto, la participación voluntaria y comprometida de sus trabajadores, ello permitirá alcanzar las metas y objetivos propuestos. Esto depende de la gestión, debiendo ser eficaz, solo así, se lograrán las formas más adecuadas de interrelacionarse entre los involucrados de la organización, dando como resultado, mayores niveles de productividad, consecución de objetivos, sistema de control adecuado, comunicación permanente para el desarrollo organizacional.

Es de advertir que los gerentes deben sentirse cómodos y seguros de su capacidad para dirigir las responsabilidades cotidianas de los actores de su equipo, y sobre todo en momentos de cambios y adversidades. Resultando fundamental, mostrar expresiones fuertes de dirección y liderazgo, complementariamente; exigencias de comunicación y trabajo en equipo, apertura a nuevos procedimientos, bienes y servicios, y adaptación a las políticas internas. En este cometido, el liderazgo puede representarse de numerosas formas, incluido la aceptación de cuándo los empleados requieren reconocimiento y enaltecimientos adicionales para resolver los desacuerdos entre los actores de la organización de forma equitativa y decisiva. Los directivos con frecuencia sirven como líderes en pequeños encuentros personales demostrando comportamientos de apoyo, alentadores y motivadores.

De igual modo a la dimensión el control. - López (2019, p. 22) citando a Chiavenato (2010), argumenta que la variable “control” es una función que se enmarca dentro del escenario administrativo y busca lograr lo planificado, organizado y dirigido hacia los objetivos de la entidad, verificando que todos los procesos que hayan acatado y cumplido de la forma prevista, para obtener objetivos cumplidos. Por ende, un adecuado control, inspección periódica y auditoría de los procedimientos laborales, comprobando la particularidad de las mercancías y servicios, y efectuando un análisis detallado de las finanzas, costes, producción, etc., todo ello, con el fin de realizar las funciones correctas. Quien desarrolla esta acción puede denominarse como; verificador o interventor y debe ser poseer un razonamiento metódico y minucioso capaz de observar hasta los detalles de la obra.

Así mismo el control consiste en verificar, comparar y supervisar los resultados obtenidos con los planificados, posibilitando que las acciones focalizadas se lleven a cabo de acuerdo con los propósitos de la compañía y dentro del marco operativo permitido. Como se indica, el método de control se utiliza preponderantemente para conservar la calidad de mercancías y servicios debiendo permanentemente utilizar criterios de racionalidad. El control resulta esencial en la consecución de metas y objetivos y adicionalmente permite mejorar procesos y hacer las correcciones de manera oportuna.

Sin embargo, las habilidades de control se relacionan con procesos, procedimientos, eficiencia y estructura. No se trata de controlar a las personas, sino de controlar el método en que se alcanzara los objetivos. Cubre muchos aspectos de las actividades de la organización, por ejemplo, la creación de planes de proyectos, la asignación de tareas, la delegación de actividades, la evaluación, el acuerdo de procedimientos y la implementación de controles para monitorear el éxito. El objetivo debe comunicarse y el equipo debe coordinarse para lograr la visión o maximizar la oportunidad.

Como se ha dicho Pinto (2017, p. 30) señala que el control se convierte en una función administrativa que demanda acciones, toma de decisiones y correcciones adecuadas para el desarrollo de tareas de los trabajadores. Se pueden determinar entonces, que las acciones se realizan de acuerdo con la planeación para conseguir los objetivos propuestos. En este orden de ideas, el

“control” consiste en evaluar continuamente las labores que realizan los servidores, mediante la supervisión; ser consciente, que la ejecución de las actividades debe estar de acuerdo con lo planeado, y si no se ajusta, tomar las acciones correspondientes para restablecer la armonía y cumplir los objetivos de la institución.

Entonces, para garantizar que todas las responsabilidades mencionadas contribuyan al triunfo de la compañía, es necesario que los directivos evalúen continuamente el trabajo del personal, priorizando su calidad, eficiencia y confiabilidad.

En cuanto a la **satisfacción laboral** en la actualidad, existen diversos conceptos, debido a las diferentes investigaciones que se han ejecutado, haciendo que cada autor lo enfoque desde una perspectiva diferente.

Por su parte Boada (2019, p. 75-103) revela que la Satisfacción de los trabajadores consiste en una sensación de autorrealización en proporción al desempeño de su trabajo, surge entonces, una valoración propia que lo caracteriza. Asimismo, indica que existe satisfacción por el trabajo desarrollado cuando recibe una recompensa por hacerlo (tangible o intangible). Entonces, los efectos serán relevantes y cumplirá con lo exigido por su compañía, es decir, la persona se concibe apreciada y satisfecha laborando en su empresa, lo que no las exime de una mayor aspiración.

Paralelamente Vega (2018, p. 129-153) presenta que la satisfacción del trabajo refiere una acción de variadas esferas, propiciando la unión de características particulares del trabajador y el propio puesto de trabajo, considerando el papel que representa su compañía dentro de su localidad. En este escenario, la complacencia de los servidores queda referenciada por factores endógenos y exógenos. Estando el primero, representado por las características personales, caracteres, requerimientos y esperanzas que tiene cada individuo, mientras que el segundo considera, el contexto, servicios básicos, interacción social y clima laboral.

Para complementar lo anteriormente citado, es necesario considerar que un mayor nivel de satisfacción laboral motiva a una persona a trabajar de manera más activa, diligente e intensa (Ibarra, 2019, p. 19). Por ello, un trabajo requiere que uno interactúe con colegas y líderes, obedezca las reglas y políticas de la organización,

cumpla con las exigencias de trabajo, labore en condiciones que a menudo no son ideales, y cosas por el estilo. En ese contexto, los trabajadores que están satisfechos tienden a referirse en sentido positivo sobre la institución, cooperan con otras personas, y tienen expectativas en relación a su trabajo (Serrano y Portalanza; 2014, p. 119). Concluyendo; la satisfacción laboral es una evaluación de las características laborales, el entorno laboral y la experiencia emocional en el lugar de trabajo (McShane y Glinow; 2008, p. 66).

Cabe mencionar, que existe satisfacción laboral cuando se cumplen ciertas circunstancias: se percibe como un desafío mental, existe recompensas, se generan condiciones favorables y existe estimulación por parte de los colegas (Huamancolí: 2018, p. 17). Entonces, podemos inferir que un buen trabajador dentro de la organización puede exhibir comportamientos que van más allá del llamado del deber. Un trabajador que está satisfecho con su trabajo no observa el tiempo que pasa y no espera que los demás aprecien su desempeño.

Por su parte, Kreitner y Kinicki (2007, p. 40) describen la satisfacción laboral como sentimientos agradables hacia el desempeño del trabajo para lograr metas a través de la eficiencia y eficacia. Entonces, la satisfacción laboral o insatisfacción laboral es una actitud que describe el estado de ánimo de una persona y que puede ser considerada para mejorar su desenvolvimiento.

Por ello, en las investigaciones realizadas se identificaron muchos constructos que impactan directamente en la satisfacción laboral. Entre ellos; sueldo / salario, horario de trabajo / carga de trabajo, oportunidades de crecimiento profesional, reconocimiento y recompensas (Cohen; 2016, p. 240–263).

Por su parte, Sundar (2017, p. 381) aporta una nueva concordancia entre satisfacción laboral y rotación cómo indicio determinante. A mayor satisfacción laboral menor rotación dentro de la organización. Existe un gran costo para una organización relacionado con la rotación en forma de tiempo, eficiencia, capacitación e inversiones financieras.

También, la satisfacción laboral es un sentimiento auténtico de orden positivo sobre lo que uno desarrolla, que resulta de evaluar las características del trabajo. La satisfacción laboral es una declaración emocional positiva que resulta del reconocimiento de uno hacia el trabajo o la experiencia laboral (Calderón, 2018; pg, 27).

Entonces, la importancia de la satisfacción laboral se considera una medida de la eficacia del desempeño (Astuti; 2020, p. 8). Si los empleados están completamente satisfechos, los resultados obtenidos estarán satisfechos y serán comparables con los posibles aumentos en los salarios de la organización. Por otro lado, si los trabajadores están insatisfechos, esto puede provocar un gran número de ausencias, accidentes laborales frecuentes y transferencia a otras organizaciones. La satisfacción laboral disminuye la tasa de rotación y aumenta los niveles de ambición de los servidores (Alsultani, 2017, p. 12).

En esta perspectiva, existen elementos que difieren el grado de complacencia (satisfacción) de colaboradores, pudiendo resumirse en: salarios, diversidad de trabajos y tareas, oportunidades de desarrollo y promoción y estilo de liderazgo (Lamia, 2017, p. 10).

De acuerdo con lo anterior, la satisfacción laboral puede verse como un comportamiento positivo que la persona manifiesta basándose en los elementos que interceden en el desarrollo de sus funciones. Es una sensación particular, propia de las personas, que se anida en la subjetividad y se logra trabajando en conjunto, por parte de los jefes y los subordinados.

Entonces, el trabajo es un aspecto importante de la vida de un individuo y ocupa mucho tiempo personal y profesional en comparación con cualquier otra actividad. Se podría suponer que una persona está satisfecha cuando se han cumplido sus expectativas, deseos o requisitos. Es un estado emocional deleitable que resulta de la apreciación del trabajo y de prácticas laborales anteriores. En las organizaciones actuales, la Satisfacción Laboral es un tema crucial de atención que es muy considerado por las altas autoridades, los responsables políticos y los altos ejecutivos porque este tema está relacionado con muchos otros temas importantes e importantes de las organizaciones.

Por lo que, los empleados son los activos centrales y la parte clave de cualquier organización mediante la cual se maneja todos los medios de producción. Como ser humano, esta es la naturaleza humana que los empleados están satisfechos o insatisfechos con el trabajo que se les asigna (Ali, 2016, p. 04). De estudios anteriores se desprende claramente que la satisfacción laboral es importante para cualquier organización. Es un tema muy importante hoy en día cuando las organizaciones enfrentan muchos tipos de problemas y desafíos

relacionados con los empleados, es decir, desempeño organizacional, compromiso organizacional, rotación de empleados, productividad de los empleados, etc.

Teniendo en cuenta la jerarquía de la satisfacción laboral en las organizaciones, el académico ha elaborado el constructo sobre Satisfacción Laboral, sus medidas, teorías y su trascendencia en los temas organizacionales actuales. El trabajo de investigación es de naturaleza teórica y los temas se han aclarado con la ayuda de literatura relacionada y estudios previos sobre esta área.

A propósito de las **dimensiones de la satisfacción laboral** la complacencia en el ejercicio laboral ha sido abordada a partir de diferentes aristas, empero, considerando a Boada (2019, p. 64), se identifican las subsiguientes dimensiones: desafío de la responsabilidad laboral; esquema de reconocimiento justo; contextos adecuados (infraestructura) y solidaridad entre compañeros.

Dichas dimensiones entonces, deben conceptualizarse necesariamente para asimilar, comprender y determinar cómo se interrelacionan entre sí y poder conocer la magnitud y sus implicancias de la variable "Satisfacción Laboral". Proceso necesario que permite articular características, bondades y límites entre sí, para un adecuado entendimiento del fenómeno que consiste en "ser feliz haciendo su trabajo".

En lo que respecta a la dimensión reto del trabajo (desafío de la responsabilidad laboral) - Boada (2019, p. 75-103) ahondando en el estudio de Robbins (2013) señala que el reto del trabajo se desarrolla cuando el servidor realiza diligencias profesionales que le admitan usar eficientemente sus habilidades y competencias, considerando siempre acciones reflexivas que le permita saber si su desempeño es correcto (p. 76). Es decir, si encuentra placer en el desarrollo de trabajo, si puede expresar sus destrezas en un agradable clima laboral, entonces se siente bien al hacerlo, incluso si está convenientemente orientado y manifiesta lo que está sucediendo.

Al respecto, Tuesta (2018, p. 23) sostiene que se trata de una función psicológicamente provocadora, es decir, ese trabajo que requiere mayor despliegue mental para lograrlo, y que, si se presenta como algo atrayente o de beneficio para los empleados, requerirá que los empleados demuestren su capacidad de resolución en nuevas circunstancias. Cuando un servidor se siente optimista y capacitado para desempeñar sus funciones y expresa autoconfianza para tomar

nuevos retos, ofrecer soluciones e ideas innovadoras, significa que hay líderes en la institución que han fomentado empoderamiento a través de tareas motivacionales y entrenamiento constante.

También, en la tesis doctoral de Vallellano (2019, p. 32), rotula que la satisfacción laboral está determinada por el nivel de acción que el participante realiza y es percibido por él de manera intrigante, gracias al desarrollo de capacidades alcanzado por parte de la organización en la cual labora. Un trabajador motivado y confiado en sus habilidades considerará los desafíos como ocasiones de aprendizaje y progreso propio, sumado a ello el aumento de conocimiento y confianza en sí mismo.

Lo más importante en la dimensión sistema de recompensas justas (esquema de reconocimiento justo). - Boada (2019, p. 75-103) hace referencia al sistema de recompensas justas, considerando la política de equidad de una organización, es decir, el discernimiento de equidad en el salario y los contextos profesionales u ocupacionales que debe tener cada servidor, y que no exime la ambición o deseo de sobresalir, respetando las normas y haciendo justicia a las reglas sociales.

Por otro lado, Tuesta (2018, p. 24) señala que, si un servidor no piensa que está siendo distinguido adecuadamente por un elemento monetario o particular, entonces su percepción placentera en el trabajo laboral disminuirá. De hecho, si una persona que se siente injustamente remunerada se muestra insatisfecha por acciones negativas que podrían afectar toda la estructura organizacional, y este factor no está únicamente relacionado con el estipendio, asimismo podrá concebir que no se le ofrecen posibilidades de ascenso, de no ser tratado convenientemente por sus superiores, o de no tener un futuro laboral adecuado a sus expectativas laborales y salariales.

Paralelamente, en el estudio de Atencia (2017, p. 234), citando a Davis y Newstrom (1991) señalan que los alicientes son formas de reconocimiento y estímulo que orientan la obtención de logros. Las recompensas equitativas deben relacionarse con el eficiente desempeño de los servidores, creando incentivos para una mayor productividad, sin considerar su tiempo de servicio o el número de horas que trabaja.

En el mismo orden de ideas, una recompensa equitativa para el trabajador es un estímulo para la consecución de objetivos específicos y, además, refleja el adecuado desarrollo de funciones, no por el número de horas trabajadas, sino por el nivel de desempeño y productividad.

En cuanto a la dimensión condiciones favorables (contextos adecuados - infraestructura). –según Boada (2019, p. 75-103), son aquellas condiciones favorables son de interés del trabajador, pues es importante que conozca las condiciones de las instalaciones donde trabaja, los sistemas de seguridad con las que cuenta y el contexto, porque todo ello afectaría su ejercicio.

Lo más importante los empleados consideran importante los contextos físicos donde laboran, valuando si constituye un sitio seguro donde trabajar, desplazarse, etc., de esta forma se sienten cómodos y tranquilos para desempeñarse eficientemente. Pero, no solo el escenario de infraestructura lo que influye en la satisfacción laboral, sino también otros aspectos (clima laboral, la solidaridad entre compañeros, el salario, etc.), pero es uno de los muchos factores que influyen en ella.

En igual medida, el estudio de Tuesta (2018, p. 5), citando a García (2010) indica que las condiciones laborales; deben ser cómodos y en armonía con el entorno donde se desarrolla el trabajo, debiendo tener equipos adecuados y ambientes debidamente ajustados ergonómicamente para un mejor cumplimiento de funciones.

Del mismo modo, Vallelano (2019, p. 75), citando a Amorós (2007) indicó que “El adecuado acondicionamiento del lugar de trabajo se refiere al escenario material que garantizan comodidad y seguridad a los servidores, generando satisfacción al colaborador”.

Por ello, el escenario donde se desarrollará labores debe contar con una construcción que garantice una adecuada infraestructura, tecnología, servicios, equipos y entornos que sean cómodos para las personas que se presentan a trabajar todos los días para realizar sus funciones; sin embargo, hay muchos lugares inadecuados donde los empleados ponen en riesgo su integridad física en la actualidad.

Sobre la dimensión sobre los colegas que brindan apoyo (solidaridad entre compañeros). En Boada (2019, p. 75-103), se afirma que un trabajador

exitoso es aquel que impacta favorablemente a sus compañeros, demuestra humildad y fomenta la colaboración; es alguien que mantiene un desarrollo saludable y es capaz de ayudar a otros en su crecimiento. Esto es si los miembros de una misma institución se ayudan entre sí es porque han interiorizado los objetivos comunes de la compañía y quieren no solo su propio interés particular, sino también el bien de la comunidad.

Según Tuesta (2018, p. 28), los colaboradores o compañeros de trabajo fomentan un clima de trabajo cordial y solidario, que tiende a traducirse en mayores niveles de satisfacción. Los trabajadores que desarrollan la camaradería, incluida la amistad con sus compañeros, disfrutan más de ir a trabajar, lo que los beneficia tanto a ellos mismos como a su empresa. Estas emociones agradables los animan a ayudarse unos a otros y a fomentar un ambiente de trabajo feliz, con resultados productivo.

También Vallelano (2019, p. 69), afirma que el nivel de compañerismo, capacidad, competencia y colaboración entre colegas debe ser imparcial, manteniendo constantemente una actitud amistosa; se debe propiciar un contexto de respeto e interacción trabajo-social que propicie el crecimiento personal; y debe existir un ambiente de respeto e interacción positivo que lleguen a un trabajo colaborativo con el objetivo de alcanzar el bien común (p.138). Establecer interacciones positivas entre colegas, comunicarse de manera efectiva, con respeto y tolerancia, les permite ayudarse en situaciones adversas; considerando que siempre existen desacuerdos; pero resolviéndolos a través del diálogo. Para ello, la actitud de cada individuo y gerentes son determinantes.

III. METODOLOGÍA

En efecto se aplicó el **enfoque cuantitativo**. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que dicha orientación, considera que la acción principal para la obtención de la información es el análisis estadístico, haciendo la medición de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.

También para el nivel de la investigación se utilizó el **descriptivo – correlacional**, que busca puntualizar las características de un contexto tal como se presenta en un determinado momento. En esta indagación se describen y analizan las variables: gestión administrativa y satisfacción laboral. Igualmente, permitirá puntualizar los comportamientos y características significativos de los individuos, poblaciones u otros fenómenos en estudio.

Asimismo, con el **método correlacional** se busca apreciar la correlación entre dos o más definiciones, grupos o factores. Los análisis cuantitativos correlacionales calculan la fuerza asociativa entre dos o más factores (cuantificar las relaciones). Es decir, cuantifican y evalúan cada variable presuntamente asociada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 87).

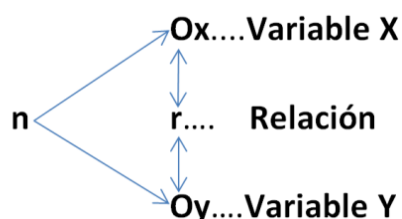
3.1 Tipo y diseño de investigación.

Es aplicada y justificada por Hernández, et al (2018, p. 87) quienes consideran a la investigación de carácter científico con orientación conceptual aplicada, sigue una secuencia de pasos y acciones establecidas para lograr conceptos, definiciones e identificar los problemas. Consecutivamente, formular interrogantes del problema, proponer hipótesis; efectuando las comprobaciones correspondientes y su respectivo contraste, utilizando las técnicas, métodos, normas, reglas y criterios para que, finalmente se aplique los procedimientos para lograr establecer la correlación de variables objeto de la investigación.

Respecto al esquema de investigación es **no experimental – transversal**, justificada en los estudios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 87); quienes manifiestan que no desarrolla experimentos, pues no existe la manipulación de variables. En cuanto al método transversal indican que el instrumento se aplica por única vez y en un solo momento.

Es decir, de acuerdo al Diagrama de diseño muestra la correlación entre las variables asociadas al estudio censal (muestra = población).

Figura 1 Relación entre variables de estudio.



Dónde:

n: Es la muestra.

Ox: **Gestión administrativa**, representa a la variable X

Oy: **Satisfacción laboral**, es la observación de la variable Y

r: es la relación de las variables.

3.2. Variables y Operacionalización.

La Gestión Administrativa (GA) como definición conceptual se entiende como una continuidad de fases por medio de las cuales se desarrolla la práctica administrativa. Los investigadores de este método han clasificado en tres, cuatro, cinco y hasta seis fases en función de sus parámetros, pero únicamente se refiere al valor de interpretación aplicado al proceso, considerando que el contenido es el mismo para ambas. Como resultado, la división cuatripartita, con cuatro fases: planeación, organización, dirección y control, resulta la más conocida por el momento (Vásquez et al., 2019)

En cuanto a la definición operacional, la eficiencia en la gestión administrativa requiere del cumplimiento de planeación, organización, dirección y control, las que utilizando técnicas de análisis documental como la encuesta y el instrumento; Ficha de recopilación de datos de gestión administrativa será aplicada a través del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral. Asimismo, el procedimiento de análisis de datos se realizará por medio de la estadística descriptiva con el apoyo del Software estadístico SPSS (versión 26).

Es así, que la Satisfacción Laboral (SL) según Boada (2019), se define como una sensación de autorrealización con respecto a un encargo laboral y brota de una apreciación personal de sus particularidades. Según el investigador, percibirse

orgullosa (satisfacción) del trabajo demuestra que ha hecho bien las cosas y recibe un estímulo por hacerlo (tangibles o intangibles), las consecuencias serán positivas y cumplirá con las expectativas que toda persona ve al interior de su institución, vale inferir, el trabajador se siente bien y complacido laborando en su empresa, lo que no las exime de una mayor aspiración

Otro punto es la definición operacional la evaluación de la satisfacción laboral se aplicará el cuestionario y el método de análisis de datos será por medio de la estadística descriptiva con el apoyo del Software estadístico SPSS (26).

3.3. Población criterios selección, muestra, muestreo y unidad de análisis.

El presente estudio estará compuesto por los 105 servidores del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, los cuales desarrollan labores en diferentes áreas de vigilancia, mantenimiento, control, orientación, administrativos y otros. En la Tabla 1, se exhibe la distribución de la población evidenciándose en la planilla de sueldos y salarios.

Tabla 1.

Distribución del personal del PAN Machupicchu

Categoría de la población	Área	Cargo	Número
		Administrador de PAN Machupicchu	1
		Personal Nombrado	1
		Almaceneros	2
		Secretaria	1
		Controladores	5
	Coordinación de	Orientadores	5
	Gestión del PANM	Recaudación	3
		Conductores	3
Trabajadores del		Vigilancia Conservador	30
Parque		Vigilancia Centro Cultural	2
Arqueológico		Rescate	3
Nacional de		Arq'lgo. Residente De Mantenimiento	1
Machupicchu.		Supervisor de Mantenimiento	1
	Coordinación de	Digitalizador	1
	Conservación y	Mantenimiento	30
	Mantenimiento de la	Conservadores y Manejo Bio Ambiental	4
	Llaqta	Infraestructura	3
		Geólogo	1
		Coordinador Responsable	1

Coordinación de Identidad y Difusión Cultural del PANM	Responsable de Instituciones Educativas	1
	Responsable de Organizaciones Públicas y Privadas	1
	Responsable de Difusión Radial	1
	Coordinador Responsable	1
Coordinación de Museos del PANM	Conservadores	1
	Responsable de Boletería	1
	Vigilante Guardián	1
TOTAL		105

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la muestra, por ser un estudio censal, estará constituida por la población de 105 trabajadores, para poder captar el problema general en todo el personal del PAN Machupicchu y en sus diferentes dependencias o áreas de trabajo, por lo cual no se precisa hacer análisis de muestreo.

Al respecto del muestreo, utilizaremos el no probabilístico debido a que la selección de la muestra de estudio censal abarcara a todos los trabajadores de las diferentes áreas que conforman el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu. Este proceso corresponde al sub tipo de muestreo por conveniencia.

A propósito, de los criterios de inclusión y exclusión se ha tomado a todos los trabajadores del PANM sin importar el área de trabajo, excluyéndose al personal de servicio de terceros (Control, orientación y guarda parques) y seguridad de empresas privadas.

En relación a la unidad de análisis, estará constituida por todos los trabajadores del PAN Machupicchu perteneciente a la Dirección Desconcentrada de Cultura - Cusco, del Ministerio de Cultura.

3.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos.

Se empleará la encuesta por intermedio de un cuestionario que tendrá interrogantes relevantes sobre las variables a estudiar, en el cual Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 250), indican que el cuestionario es un método de recopilación de información sobre hechos, objetivos, puntos de vista y conocimientos que se fundamenta en la interacción del entrevistador (investigador) sobre el encuestado (informante). Entonces queda claro que este enfoque es un procedimiento directo de recolección de información (dato) en el que, además de la imparcialidad, se requiere empatía entre ambos actores para brindar al estudio verdad, consistencia y justificación. Adicionalmente, se debe considerar que esta técnica se emplea en

trabajos cuantitativos, ya que proporciona datos numéricos que pueden ser analizados estadísticamente y utilizados para evaluar e identificar la relación entre variables.

En este contexto, se observa que las encuestas constituyen la forma de recopilación de información (datos) más utilizado cuando se trata de un gran número de encuestados porque permiten la recopilación de contestaciones francas por medio de la enunciación de preguntas apropiadamente establecidas que se utilizarán para el análisis de datos posterior.

En cuanto al Instrumento, utilizaremos el cuestionario donde cada variable estará conformada por sub dimensiones, así como cada sub dimensión será medido por el ítem correspondiente, los cuales deben ser congruentes con los problemas planteados, así como también deberá estar alineado a las hipótesis correspondientes.

Respecto al valor de la investigación se considera el juicio de expertos denotando su respectiva confiabilidad. Dicho juicio contempla el dictamen de 3 especialistas que validaron los instrumentos, los cuales emitieron conformidad antes de la aplicación del instrumento y, por ende, antes del trabajo de campo. Asimismo, los especialistas reúnen ampliamente los requisitos académicos, éticos y profesionales, además de contar con el grado académico máximo y la experticia requerida para tal fin.

En cuanto, a la seguridad del instrumento se utilizó el criterio de confiabilidad para la muestra, la cual estuvo conformada por 105 participantes a los cuales se les administraron los respectivos instrumentos de recopilación de datos antes mencionados en calidad de piloto en entidad similar, y cuyos hallazgos fueron analizados por medio del coeficiente Alpha de Cronbach para determinar su confianza. Se utiliza el software SPSS-26 para respaldar este proyecto.

Es decir, las sucesivas tablas manifiestan la confiabilidad de las variables (dependiente e independiente): Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral.

Tabla 2.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válido	105	100.0
Casos	Excluido	0	.0
Total		105	100.0

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

Fuente: elaboración propia

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
.965	60

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar en el hecho de que el análisis de confiabilidad para las variables gestión administrativa y satisfacción laboral posee valor de 0.965 en relación al resultado, indicando que el nivel de confiabilidad del instrumento es excelente, tal como lo define la Tabla 3 estandarizada, aceptando su utilidad para la compilación de datos.

Tabla 4.

Consistencia interna e interpretación de coeficientes

Coeficiente Alpha >.9	es excelente
Coeficiente Alpha >.8	es bueno
Coeficiente Alpha >.7	es aceptable
Coeficiente Alpha >.6	es cuestionable
Coeficiente Alpha >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

3.5. Procedimientos.

Luego en el estudio de campo con la muestra definitiva se procederá a realizar los estadísticos descriptivos y un análisis de correlaciones bivariados lo que permitirá mostrar las correlaciones entre los ítems y las diferentes variables analizadas, esto permitirá probar las hipótesis de acuerdo a los resultados de los estimados resultantes, viendo los estadísticos de prueba si son significativos.

En la Tabla 4 se muestra los intervalos que puede obtener el Alpha de Cronbach en cada uno de los cuestionarios utilizados (gestión administrativa y satisfacción laboral) así como la valoración de la fiabilidad de los resultados de los instrumentos (cuestionarios).

Tabla 5.

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente Alpha de Cronbach.

Intervalo al que pertenece el Coeficiente Alpha de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los resultados (ítems analizados)
[0;0.5[Inaceptable
[0.5;0.6[Pobre
[0.6;0.7[Débil
[0.7;0.8[Aceptable
[0.8;0.9[Bueno
[0.9;1]	Excelente

Fuente: elaboración propia

3.6. Método de análisis de datos.

La información (datos) de la encuesta se procesó mediante el software estadístico SPSS versión 26, que genero estadísticas descriptivas para cada variable, así como estadísticas inferenciales mediante la contrastación de hipótesis utilizando el estadístico rho de Spearman para lograr cada uno de los objetivos del estudio y llegar a las conclusiones del estudio.

Tomando en cuenta que el análisis de los datos se ejecutó el análisis descriptivo en el software SPSS (26). Para considerar la agrupación de datos para describirlas.

En relación al análisis inferencial se realiza la contrastación de la hipótesis general, así como de las hipótesis específicas harán uso de la correlación de rho de Spearman. Consecuentemente, se considerará; la Hipótesis estadística como determinante de la realidad.

H0: $r = 0$ No existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del PAN Machupicchu.

H1: $r \neq 0$ Existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral los servidores del PAN Machupicchu.

Dónde: r es el grado de correlación que existe entre ambas variables de estudio.

Para la interpretación pertinente se considerará la Tabla 4.

Tabla 6.

Valores contrastados de hipótesis según rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,74	Correlación negativa muy alta
-0,75 a -0,49	Correlación negativa alta
-0,5 a -0,24	Correlación negativa moderada
-0,25 a -0,1	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0,10 a 0,24	Correlación positiva muy baja
0,25 a 0,49	Correlación positiva baja
0,50 a 0,74	Correlación positiva moderada
0,75 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: elaboración propia

3.7. Aspectos éticos.

La investigación ha considerado todas las citas textuales y no textuales con sus respectivas citas y referencias, así como se han indicado el número de página. Así mismo se presentan los datos recogidos de las encuestas, así como el procesamiento de datos mediante el SPSS. La investigación no es plagia de otros trabajos y respeta los derechos de autores utilizando las citas y referencias en las referencias bibliográficas y cumpliendo con los preceptos de similitud utilizando el software Turniting.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Se ha desarrollado en el programa estadístico SPSS procesando 105 encuestas sobre gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021 obteniendo los siguientes resultados respecto a cada dimensión.

Tabla 7.

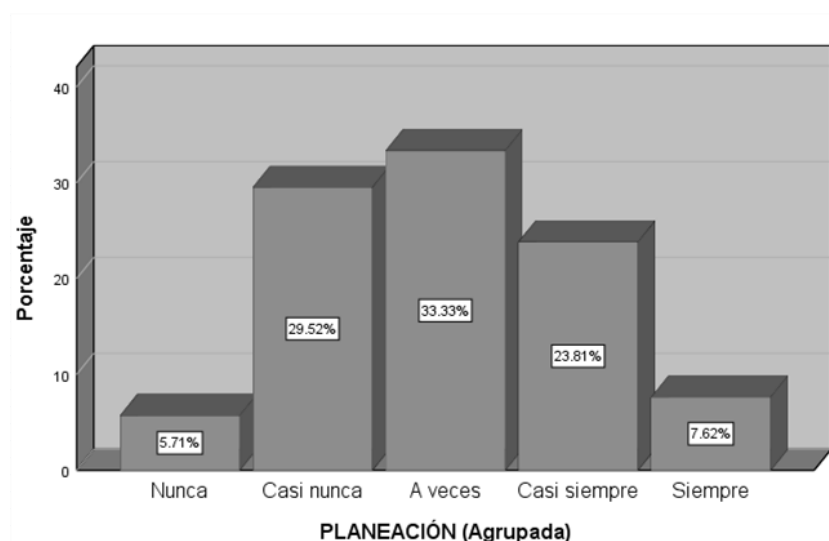
Análisis de la dimensión planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	5.7	5.7	5.7
	Casi nunca	31	29.5	29.5	35.2
	A veces	35	33.3	33.3	68.6
	Casi siempre	25	23.8	23.8	92.4
	Siempre	8	7.6	7.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 2.

Gráfica del análisis de la dimensión planeación.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Referente a la dimensión planeación de la variable gestión administrativa, se puede observar de acuerdo a la tabla N° 8 que el 33.3% de los encuestados que simboliza a 35 colaboradores de total de la muestra emitieron respuesta "A veces", expresando que el Parque Arqueológico Nacional de

Machupicchu planifica capacitaciones sobre buenas prácticas con la finalidad de optimizar la prestación del servicio turístico, mientras que 31 servidores que representan al 29.5% del total, respondieron “Casi nunca”. Asimismo, 25 de los encuestados que constituye el 23.8% del total manifestaron “Casi siempre”, posteriormente 8 de los trabajadores que encarnan el 7.6% de la muestra expresaron “Siempre” y finalmente el 6% de los preguntados manifestaron “Nunca”.

Tabla 8

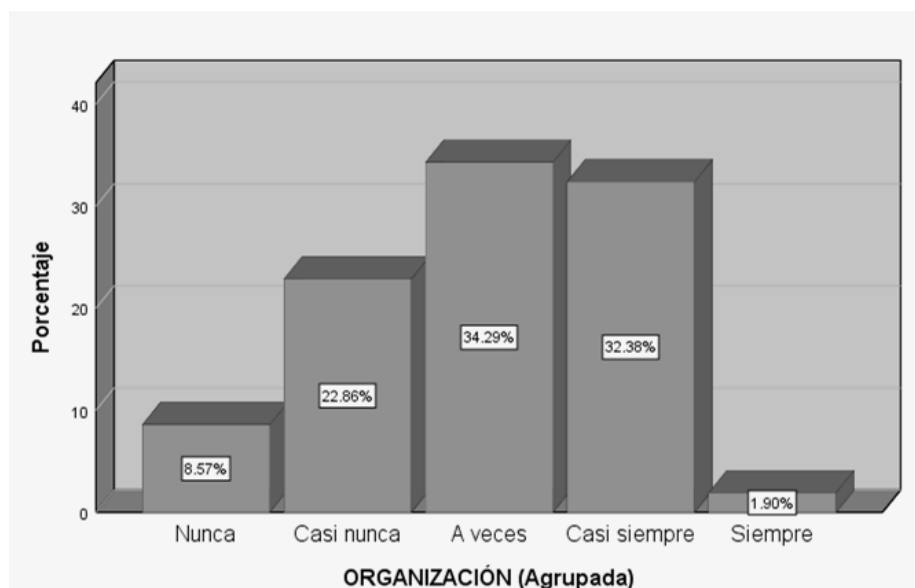
Análisis de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	8.6	8.6	8.6
	Casi nunca	24	22.9	22.9	31.4
	A veces	36	34.3	34.3	65.7
	Casi siempre	34	32.4	32.4	98.1
	Siempre	2	1.9	1.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 3.

Gráfica del análisis de la dimensión organización.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión organización de la variable gestión administrativa, se puede observar que de acuerdo a la tabla N° 9 el 34.3% de los encuestados representando a 36 servidores de total de la muestra respondieron “A veces”, expresando que el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu organiza programas y proyectos a largo plazo, mientras que 34 servidores encuestados que representan al 32.4% respondieron “Casi siempre”. Asimismo, 24 trabajadores que figuran el 22.9% de la muestra alegaron “Casi nunca”, en seguida 9 de los encuestados que significan el 8.6% de la muestra revelaron “Nunca” y finalmente el 2% de los preguntados indicaron “Siempre”.

Tabla 09

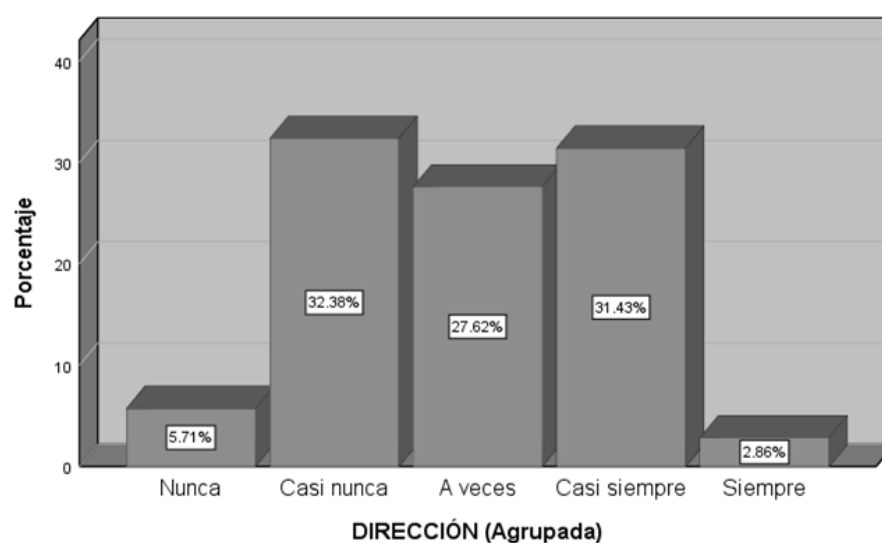
Análisis de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	5.7	5.7	5.7
	Casi nunca	34	32.4	32.4	38.1
	A veces	29	27.6	27.6	65.7
	Casi siempre	33	31.4	31.4	97.1
	Siempre	3	2.9	2.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 4.

Gráfica del análisis de la dimensión dirección.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión dirección de la variable gestión administrativa, se puede observar de acuerdo a la tabla N° 10 que el 32.4% de los consultados, es decir 34 de total de la muestra reconocieron “Casi nunca” indicando que en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu el desarrollo de trabajos intelectuales carece de estímulo para los trabajadores. De igual forma, 33 preguntados que simbolizan el 31.4% del total confesaron “Casi siempre”, mientras 29 que configuran el 27.6% revelaron “A veces”. Seguidamente 6 trabajadores que representa el 5.7% del total de la muestra manifestaron “Nunca” y finalmente el 3% de los encuestados expresaron “Siempre”.

Tabla 10

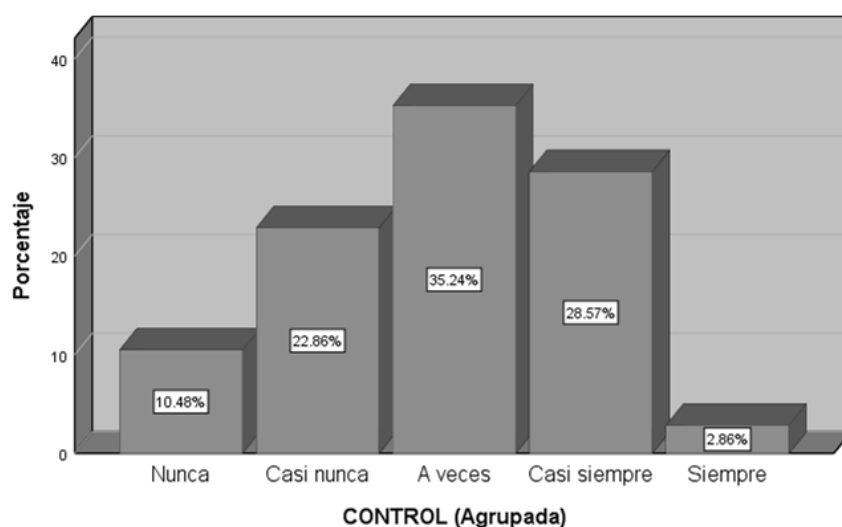
Análisis de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	10.5	10.5	10.5
	Casi nunca	24	22.9	22.9	33.3
	A veces	37	35.2	35.2	68.6
	Casi siempre	30	28.6	28.6	97.1
	Siempre	3	2.9	2.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 5.

Gráfica del análisis de la dimensión control.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Sobre la dimensión control de la variable gestión administrativa, se puede observar en la tabla N° 11 que el 35.2% de los encuestados, es decir 37 personas del total de la muestra manifestaron “A veces” enunciando que el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu designa acciones de control en el desempeño laboral de acuerdo a las funciones asignadas. Del mismo modo, 30 de los consultados que constituyen al 28.6% de la muestra revelaron “Casi siempre”, mientras que 24 de los preguntados que representan el 22.9% de la muestra indicaron “Casi nunca”, posteriormente 11 de los servidores que representan el 10.5% del total de la muestra dijeron “Nunca” y finalmente el 3% de los encuestados alegaron “Siempre”.

Tabla 11

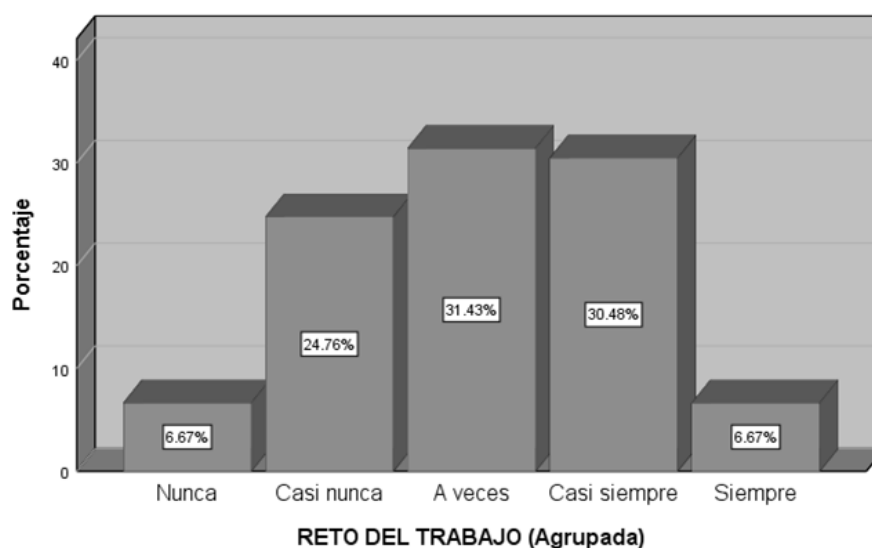
Análisis de la dimensión reto del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	6.7	6.7	6.7
	Casi nunca	26	24.8	24.8	31.4
	A veces	33	31.4	31.4	62.9
	Casi siempre	32	30.5	30.5	93.3
	Siempre	7	6.7	6.7	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 6.

Gráfica del análisis de la dimensión reto al trabajo.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: En cuanto a la dimensión reto del trabajo de la variable satisfacción laboral, se puede observar por lo expresado en la tabla N° 12 que el 31.4% de los encuestados que representan a 33 servidores del total de la muestra respondieron “A veces” expresando que el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu reconoce los esfuerzos de los trabajadores en el desempeño de su cargo, mismamente 32 de los preguntados que encarnan el 30.5% del total reconocieron “Casi siempre”, asimismo 26 trabajadores que simbolizan el 24.8% revelaron “Casi nunca”. Seguidamente, 7 consultados simbolizando el 6.7% de la muestra total manifestaron “Nunca” y “Siempre” de similar resultado con la dimensión estudiada.

Tabla 12

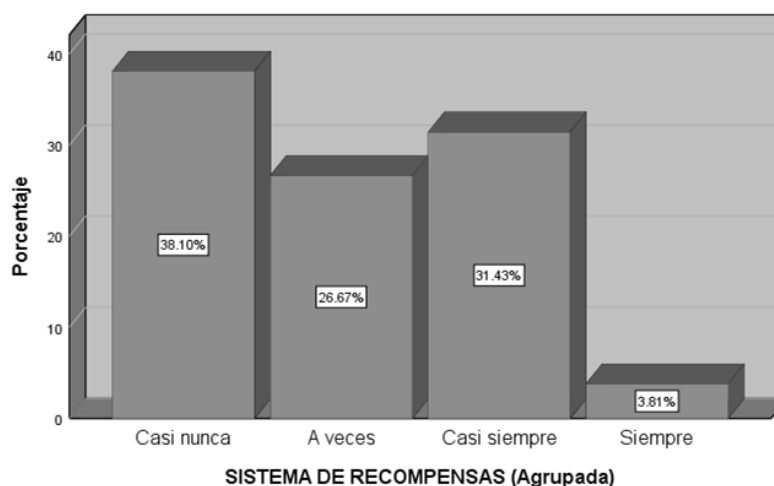
Análisis de la dimensión sistema de recompensas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	40	38.1	38.1	38.1
A veces	28	26.7	26.7	64.8
Válido Casi siempre	33	31.4	31.4	96.2
Siempre	4	3.8	3.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 7.

Gráfica del análisis de la dimensión sistemas de recompensas.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Concerniente a la dimensión sistema de recompensas de la variable satisfacción laboral, en la tabla 13 se puede ver al 38.1% de los consultados representando a 40 servidores del total de la muestra respondieron

“Casi nunca”, expresando que en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu el salario percibido se incrementa cuando hay alza de precios repercutiendo en la canasta familiar, asimismo, 33 de los trabajadores encuestados que simbolizan el 31.4% de la muestra alegaron “Casi siempre”, mientras que 28 de los encuestados que encarnan el 26.7% de la muestra expresaron “A veces” y en última instancia el 4% de los encuestados manifestaron “Siempre”.

Tabla 13

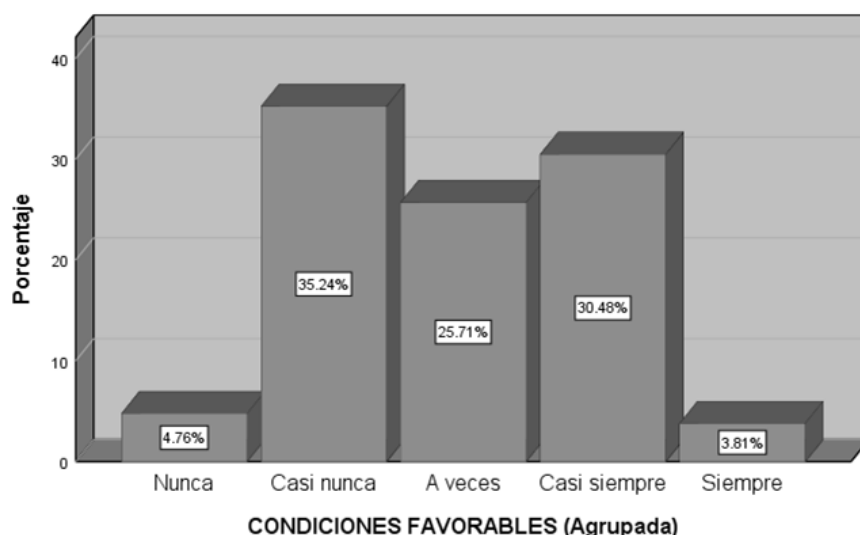
Análisis de la dimensión condiciones favorables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4.8	4.8	4.8
	Casi nunca	37	35.2	35.2	40.0
	A veces	27	25.7	25.7	65.7
	Casi siempre	32	30.5	30.5	96.2
	Siempre	4	3.8	3.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 8.

Gráfica del análisis de la dimensión condiciones favorables.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Sobre la dimensión condiciones favorables de la variable satisfacción laboral en la tabla 14 se enuncia que el 35.2% de los consultados, es decir 37 personas de total de la muestra manifestaron “Casi nunca” expresando que en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu las condiciones laborales son

apropiadas para satisfacer las expectativas de los colaboradores, de igual forma, 32 de las personas encuestadas que simbolizan el 30.5% alegaron “Casi siempre”, mientras que 27 de los encuestados que constituyen el 25.7% revelaron “A veces”, seguidamente 5 de los trabajadores que figuran el 4.8% alegaron “Nunca” y finalmente el 3.8% de los encuestados expresaron “Siempre”.

Tabla 14

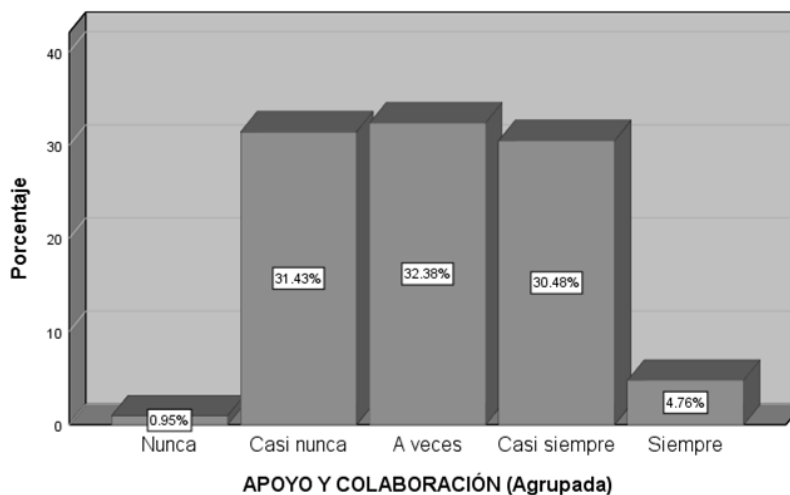
Análisis de la dimensión Apoyo y Colaboración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1.0	1.0	1.0
Casi nunca	33	31.4	31.4	32.4
A veces	34	32.4	32.4	64.8
Casi siempre	32	30.5	30.5	95.2
Siempre	5	4.8	4.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 9.

Gráfica del análisis de la dimensión Apoyo y Colaboración.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión apoyo y colaboración de la variable satisfacción laboral en la tabla 15 se demuestra que el 32.4% de los preguntados, es decir 34 personas del total de la muestra reconocieron “A veces” denotando que en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu el esfuerzo de su trabajo son

valorados por su jefe inmediato, asimismo, 33 de los consultados que representa el 31.4% de la muestra respondieron “Casi nunca”, mientras que 32 personas que encarnan el 30.5% de la muestra total manifestaron “Casi siempre”, luego 5 de los encuestados que significan el 4.8% de la muestra indicaron “Siempre” y en última instancia el 1% de los preguntados alegaron “Nunca”.

4.2 Pruebas de Hipótesis

4.2.1. Prueba de Normalidad

Planteamiento de hipótesis de normalidad.

H₀: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H_a: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H₀

$p > \alpha$: se acepta H₀

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig}$

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa (agrupada)	.195	105	.000	.876	105	.000
Satisfacción laboral (agrupada)	.200	105	.000	.850	105	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Por el tamaño de la muestra se optó por utilizar el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para probar la hipótesis de normalidad ya que el tamaño de la muestra superaba la cantidad de 50 consultados. Se puede evidenciar que el resultado considera un 95 por ciento de confianza y la significancia $p = 0.00$ es menor que $= 0.05$. Dando como resultado; se rechaza la hipótesis nula y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa, lo que muestra que la distribución no es normal y se someterá a pruebas no paramétricas mediante el análisis de Spearman.

4.2.2. Tipificación de la Investigación

Investigación Paramétrica

La teoría indica que para que un trabajo de investigación sea paramétrico tiene que cumplir tres condiciones:

- La muestra debe de tener una distribución normal.
- Las variables deben de ser cuantitativas.
- Las varianzas de las variables deber ser iguales.

Investigación no Paramétrica

Cuando al menos una de las condiciones especificadas en la consulta paramétrica ya no es cierta, se dice que la investigación no es paramétrica. Los resultados de la Tabla 12 indican que $p = .000$ para ambas variables de investigación, lo que indica que la distribución de la muestra no es normal, que es uno de los requisitos para deducir que la consulta es paramétrica.

De lo anteriormente expresado se estableció que el trabajo de investigación es no paramétrico, consecuentemente, es necesario utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4.3. Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis general.

HG.- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco periodo 2021.

H₀.- No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco periodo 2021.

H_a.- Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco periodo 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 16*Prueba Hipótesis Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral.*

			Correlaciones	
			Gestión Administrativa (agrupada)	Satisfacción Laboral (agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.660**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.660**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Referenciando la tabla 17 el valor de coeficiente Rho Spearman es de .660 en ambas variables, visualizando la tabla 18 de Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman, este valor se halla en el rango de correlación positiva moderada, asimismo se precisa en la misma tabla que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión, se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna, evidenciando que si existe relación positiva entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu Cusco 2021.

Tabla 17

Coefficiente de correlación por Rangos de Spearman

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Martínez (2009)

4.4. Prueba de Hipótesis específicas

4.4.1. Hipótesis Específica 01

HG.- Existe relación significativa entre la planeación Administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H₀.- No existe relación significativa entre la planeación Administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H_a.- Si existe relación significativa entre la planeación Administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 18*Prueba de primera hipótesis específica de la dimensión planeación.*

			Correlaciones	
			Planeación (Agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Planeación (Agrupada)	coeficiente de correlación	1.000	.723**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.723**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 19 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta la Hipótesis alterna que si existe relación positiva entre el Planeación y la Satisfacción Laboral en el Personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu Cusco 2021. Admitiendo la hipótesis específica de estudio, igualmente se ve en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para ambas variables es de .723 exhibiendo una correlación positiva alta según los rangos demostrados en la tabla 18.

4.4.2. Hipótesis específica 02

HG.- Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021

H₀.- No existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H_a.- Si existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 19

Prueba de segunda hipótesis específica de la dimensión organización.

			Correlaciones	
			Organización (Agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Organización (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.580**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.580**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se precisa en la tabla 20 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta hipótesis alterna, indicando que, si existe relación positiva entre la Organización y la Satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Reconociendo la hipótesis específica de estudio, de igual forma se muestra en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para las dos variables es de .580 presentando una correlación positiva alta según los rangos exhibidos en la tabla 18.

4.4.3. Hipótesis específica 03

HG. - Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H₀. - No existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H_a. - Si existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 20

Prueba de tercera hipótesis específica de la dimensión dirección.

			Correlaciones	
			Dirección (Agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	.645**
	Dirección (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.645**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se muestra en la tabla 21 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta hipótesis alterna, que manifiesta, que, si existe relación positiva entre la Organización y la Satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Consintiendo la hipótesis específica de estudio, igualmente se presenta en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para ambas variables es de .645 presentando una correlación positiva moderada según los rangos presentados en la tabla 21.

4.4.4. Hipótesis específica 04

HG. - Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H₀. - No existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

H_a. Si existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 21

Prueba de tercera hipótesis específica de la dimensión control.

			Correlaciones	
			Control (agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Control (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.573**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.573**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se ilustra en la tabla 22 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta hipótesis alterna que refiere, si existe relación positiva entre Control y la Satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Admitiendo la hipótesis específica de estudio, además se precisa en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para ambas variables es de .573 presentando una correlación positiva moderada según los rangos presentados en la tabla 18.

V.DISCUSIÓN

Respecto al trabajo de investigación se ha realizado la revisión de las teorías recopiladas de libros, antecedentes de tesis, métodos, conclusiones, etc. de manera que responde a los objetivos denotando una relación positiva alta y moderada, resultados que valida la hipótesis planteada. Los logros obtenidos producto de la aplicación del cuestionario confirman la validez y confiabilidad.

El objetivo general consiste, en determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (PANM), Cusco 2021; simultáneamente se cuenta con objetivos específicos; Determinar la planeación administrativa, organización, control y dirección con la satisfacción laboral del personal del PANM, Cusco 2021, en la cual, los resultados del estudio prueban que existe correlación positiva moderada de las variables y dimensiones (Rho de Spearman = 0,660* y Sig. E. = 0.000).

En ese cometido, la presente investigación considera un margen de error del 0.05% y un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se realizó las pruebas de normalidad en la cual resultaron con valores menores a 0.05 (significancia del p-valor < 0.05), por lo que se concluye que sigue una población no normal, asimismo, se tomó la prueba de Kolmogorov – Smirnov por ser un número mayor a 50 (se tomaron encuestas a 105 unidades muestrales), y el sig de 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, Asimismo, tuvo un p.v; $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$), resultado que se obtuvo de la prueba, en igual medida se obtuvo una correlación rho de Spearman positiva moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral expresado en rho = 0.660.

Es necesario indicar que el resultado es similar a la investigación presentada por Palomares (2017) quien realizó el estudio sobre Gestión de la administración y satisfacción laboral en los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa local de Huaral en el ejercicio 2016, pues ambas propuestas estudian la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral con el objetivo principal de conocer la correlación entre la variable A y B. El procedimiento utilizado fue hipotético deductivo, con un estilo de investigación correlacional, naturaleza transversal y no experimental. La población estuvo referenciada en número de 73 trabajadores

denominados muestra censal, se utilizó la metodología cuantitativa tomando como herramientas los cuestionarios para las dos variables: control gerencial (30 ítems) y satisfacción laboral (32 ítems) procesados en escala de Likert.

También es necesario indicar, que el trabajo de campo proporcione información sobre ambas variables estableciendo diferentes medidas y presentando los resultados de forma gráfica y textual. Asimismo, los datos fueron analizados estadísticamente cuyo resultado establece, que si Existe una asociación favorable y significativa ($Rho = 0.843$; $p = 0.000 < 0.05$) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral al interior de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaral en el periodo 2016, corroborando la hipótesis planteada en la investigación. Por lo que concluimos; ambos estudios concuerdan, pues muestran una correlación significativa de la gestión administrativa sobre la satisfacción laboral, reconociendo que ambos estudios tienen correspondencia al marco teórico, marco metodológico y sobre todo responden a la realidad problemática que coadyuva a tomar decisiones e investigar contextos más competitivos.

Por su parte el estudio es similar a lo propuesto Bernal (2020) en su tratado sobre Gestión de la administración y satisfacción laboral de los personales de la RENIEC Lima, en el periodo 2019, buscó crear una correspondencia entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, utilizando en el estudio un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, tipo básica y un esquema no experimental y transversal.

Dicho esquema vinculado a la población estuvo representado por funcionarios en número de 80, respondiendo cuestionarios con interrogantes sobre gestión administrativa y satisfacción laboral. El resultado indica la existencia de una correspondencia fuerte, optimista y estadísticamente relevante ($Rho 0.912$ y valor $p 0.000$) de la gestión administrativa y la satisfacción laboral entre los empleados de la RENIEC, por lo que se puede indicar, que dicho estudio fortalece y valida la hipótesis de la investigación denotando la preexistencia de una relación positiva alta y moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.

Dentro de este marco es necesario recalcar que existe una correlación positiva moderada entre las variables, considerando que una inadecuada planeación de programas y actividades, deficiente elaboración de planes,

inadecuado y escasas estrategias administrativas no permite desarrollar actividades que conlleven al cumplimiento de fines institucionales, denotando en los servidores con escasa motivación y liderazgo por parte de los jefes e incumplimiento de metas propuestas. Asimismo, una organización que no cubre los puestos existentes por no incorporar recursos humanos, que no cuenta con manuales de desempeño y diseño organizacional genera en los servidores sobrecarga laboral, observaciones y quejas exógenas sobre el cumplimiento de sus funciones. Finalmente, la mejora de la gestión administrativa genera mejor servicio a los usuarios, y la obtención de información oportuna, segura, válida.

De igual forma, si en la dirección, no existe trabajo articulado y en equipo, y tampoco acciones de motivación al personal, el incumplimiento de funciones o hacerlo simplemente por cumplir, genera mala calidad del servicio brindado y mal desarrollo de funciones por parte del servidor. Finalmente, si las medidas de control administrativo son deficientes y esporádicas en las evaluaciones de desempeño de los trabajadores, el mal desarrollo de funciones, incumplimiento y deficientes servicios otra vez se ponen de manifiesto. Por lo mencionado en la investigación en curso, está completamente demostrado; una inadecuada gestión administrativa genera insatisfacción laboral entre sus trabajadores.

Paralelamente Marín (2021) realizó una investigación referida a la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los servidores en la dependencia registral RENIEC Tarapoto en el periodo 2020, con la finalidad de establecer la correspondencia de la gestión administrativa sobre la satisfacción en el trabajo entre los empleados. Para tal efecto, se utilizó un diseño básico correlacional, no experimental, transversal y tipo descriptivo, cuya población estuvo determinado por 30 integrantes. Siendo Los resultados: 57% de los trabajadores manifiestan satisfacción laboral expresado en 0.778 en el grado de Spearman, concluyendo: que existe una conexión positiva fuerte.

La mencionada investigación, denota similitud con el trabajo realizado en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, manteniendo coincidencia con el objetivo general que busca establecer la correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores. Asimismo, dicha coincidencia se extiende al diseño correlacional, no experimental, transversal y descriptivo arrojando el resultado de 0,660 Rho de Spearman que establece una correlación

positiva moderada, también se amplía a las dimensiones de la planeación, organización, dirección y control. Respecto a la planeación en ambos estudios se realiza las siguientes consideraciones; deben tener actividades alentadoras, trabajo en base a metas y contexto laboral armónico, en cuanto a la organización, para los dos casos es necesario contar con herramientas de gestión expresados en manuales de desempeño y un equipo técnico multidisciplinario que permita articular acciones y actividades en beneficio de la institución coadyuvando a lograr complacencia en el desarrollo de sus funciones.

En lo que se refiere a la dimensión dirección las dos investigaciones mantienen similitud porque, consideran que el liderazgo y la motivación al personal se convierte en un dinamizador de actividades para el cumplimiento de metas. Por ello, el ejemplo que demuestren los jefes que ostentan poder de decisión ayudara a los servidores a realizar sus funciones debidamente estimuladas sobre todo en la parte anímica.

Finalmente, en la dimensión control para ambos casos, tanto para la empresa RENIEC y para el Parque Arqueológico de Machupicchu las funciones de control son determinantes, porque se deben poner en práctica la supervisión correspondiente, medidas de control administrativos y evaluación de desempeño. Los mismos que garantizaran la función concreta de la categoría control. La conceptualización y desarrollo de las dimensiones planeación, organización, dirección y control antes descritas permiten comprender mejor la variable de satisfacción laboral, la misma, que es abordada en ambas investigaciones.

Es de considerar, que las dos investigaciones, han sido desarrolladas en contextos diferentes y con actores diversos guardan similitud al presentar rigurosamente a través de la metodología, que la variable Gestión Administrativa ejerce presión sobre la Satisfacción Laboral, denotando en ambos casos, que existe una correlación positiva; para el primer caso fuerte y para el segundo caso moderado.

Por su parte Castillo & Ruíz (2017), en su estudio sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en servidores de la Empresa de Servicio Eléctrico en Utcubamba, departamento de Amazonas en el periodo 2016, revelaron que existe un vínculo entre el entorno organizacional y la motivación laboral expresado en 0,750 en el Rho Spearman. Relación que demuestra correspondencia

de la variable Clima Organizacional con las dimensiones; contextos físicos, políticas administrativas, interacción social y desarrollo personal. Sin embargo, existe una asociación frágil con la dimensión de patrocinos laborales y/o remunerativos.

De lo expresado, se evidencia que una buena organización, infraestructura adecuada, normas claras, compañerismo y posibilidades de superación personal genera niveles de satisfacción laboral en los servidores de dicha empresa eléctrica. Mientras tanto, las remuneraciones en el presente estudio de caso representan una débil injerencia para las complacencias y expectativas de sus servidores.

En cuanto, a la investigación desarrollada en Machupicchu se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la variable Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral, guardando similitud con el estudio de Castillo & Ruíz. En ambos trabajos la Satisfacción Laboral es considerada variable dependiente, la que es susceptible a una variable independiente, cómo; Clima Organizacional y Gestión Administrativa. Asimismo, se enmarcan dentro de la investigación cuantitativa, compartiendo aspectos de coherencia metodológica entre el problema, objetivos e hipótesis.

En ese mismo orden, la investigación fue de tipo correlacional y transversal para ambos casos, utilizando el esquema de Likert y el software informático SPSS. Respecto a los resultados, en las dos investigaciones los factores de compañerismo (colegas que brindan apoyo), contextos físicos (condiciones favorables) y desarrollo personal (sistemas de recompensas) son determinantes para generar satisfacción laboral entre los trabajadores. Sin embargo, el factor remunerativo para el primer caso tiene débil significancia, mientras que para la investigación en Machupicchu representa un factor importante expresado en las exigencias y expectativas de los servidores.

Asimismo, es de advertir que el estudio de Castillo & Ruíz utiliza el entorno Organizacional como variable independiente, mientras que la investigación en Machupicchu lo considera como una de las cuatro dimensiones (Planeación, organización, dirección y control) de la Gestión Administrativa, denotando una mayor cobertura sobre la realidad problemática.

En similitud a todo lo expresado, Serrano (2019): en su análisis sobre la administración y su correspondiente satisfacción de los trabajadores en la empresa de viajes y turismo Lima Tours Cusco en el periodo 2018, identificó que existe una

asociación negativa muy modesta (-0.144 Rho Spearman) entre el análisis de la administración y la satisfacción laboral, demostrando que los cuatro principios básicos de la Gestión Administrativa; planificación, organización, dirección y control ejercen una débil injerencia sobre la satisfacción laboral de sus servidores. Por su parte la investigación desarrollada en el PAN Machupicchu expresa lo contrario, demostrando que existe una correlación positiva moderada con el valor de coeficiente Rho Spearman de 0.660 en ambas variables, advirtiendo que la investigación tiene la misma formulación del problema.

Esta diferencia podría entenderse por las siguientes consideraciones; son instituciones de naturaleza distinta (público y privada), están ubicadas en diferentes localidades, pese a encontrarse en la misma región, los actores y sus funciones son diversos, por ello, cada investigación representa a un estudio de caso particular.

Metodológicamente, las dos investigaciones cumplen con las exigencias requeridas, guardando coincidencia en el rechazo del H_0 y la validación de la H_1 . Asimismo, se caracteriza por ser estudios de tipo descriptivo-correlacional, de bosquejo transversal no experimental y aplicación de encuestas con la escala de Likert y procesamiento de información en el software estadístico SPSS.

Respecto a la Hipótesis general debemos manifestar que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco en el periodo 2021, por lo cual, al presentar dicha hipótesis como se evidencia en la tabla 13, el valor obtenido en la significancia es de $p < 0,05$ significancia de 0.000 teniendo un valor $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$). Asimismo, el resultado que se obtuvo de la prueba es de $Rho = 0.660$ en ambas variables; teniendo en cuenta la tabla 14 de coeficientes de correlación (rangos de Spearman) el valor determinado se encuentra en el nivel de relación positiva moderada con una cifra de $p = 0,000$ menor a 0,05 y en cumplimiento a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa de la gestión administrativa y satisfacción laboral.

De acuerdo al conocimiento de la problemática y al conocimiento empírico de la realidad del fenómeno estudiado y analizado, los niveles de descontento, el

mal clima laboral, el incumplimiento de normas, el absentismo y la escasa productividad mostrada por los trabajadores es resultado de una serie de periodos (años) con marcados indicadores de una inadecuada gestión administrativa debido a la mala elección de personal, que no cumplen con los mínimos requisitos dentro de la gestión pública. De no corregir esta situación, es posible que la insatisfacción que sienten los trabajadores del PANM se agudice y aumente, generando problemas, incluso a nivel institucional.

Consecuentemente a la Hipótesis específica 1. Con respecto a la hipótesis se planteó, si existe relación significativa de la planeación administrativa y la satisfacción laboral. Los hallazgos de comprobación de hipótesis de la tabla 15, evidencian que el valor de p es 0.000 menor de $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$) considerando la regla de decisión se rechaza el H_0 y se acepta la H_a , expresando la existencia de una relación entre la dimensión planeación administrativa y satisfacción laboral, asimismo, indicar el valor del coeficiente de correlación de Spearman sobre las variables es de $Rho = 0,723$ representando una correlación positiva alta, representada en la tabla 18.

Es por esta razón es conveniente la gestión administrativa, la planeación se entiende como un cúmulo de actividades que requiere tiempo y recursos, e implica la toma acertada de decisiones que les permita llegar a un futuro deseado. Constituye, una herramienta (plan) versátil para alcanzar metas y objetivos institucionales. En ese contexto, el no calendarizar acciones, establecer planes y programas de trabajo y no se identifique los objetivos a alcanzar, el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu seguirá demostrando reducido cumplimiento de actividades y objetivos dentro del programa de evaluación que realiza la institución. Generando en los servidores, percepciones de mala planificación de actividades a cumplir y falta de seriedad y profesionalismo de los jefes.

En cuanto a la Hipótesis específica 2. Se indica que sí, existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral. Los hallazgos de comprobación de hipótesis de la tabla 16 evidencian que el valor de p es 0.000 menor de $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$) considerando la regla de decisión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que, si existe relación entre la dimensión organización y satisfacción laboral, asimismo, indicar que el valor del coeficiente de

correlación de Spearman para ambas variables es de $Rho = 0,580$ representando una correlación positiva alta, representada en la tabla 18.

Vinculado y en correspondencia, la organización entendida como una estructura sistemática donde se interrelacionan individuos con diferentes funciones, trabajos o contratos que buscan alcanzar fines institucionales, se convierte en un elemento vital para una adecuada gestión administrativa, por ello, el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu debe mejorar el cumplimiento de los manuales de desempeño y diseño organizacional, asimismo, cubrir los puestos existentes y sobre todo asignar funciones claras a los trabajadores para el desempeño de sus ocupaciones. Situación que expresa relación significativa entre la organización y la satisfacción de los trabajadores.

Otro punto es la Hipótesis específica 3: que planteó, sí existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, los hallazgos de comprobación de hipótesis de la tabla 16 evidencian que el valor de p es 0.000 menor de $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$) considerando la regla de decisión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que si existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción laboral, asimismo, indicar que la valía del coeficiente de correlación de Spearman para ambas variables es de $Rho = 0,645$ representando una correlación positiva moderada, representada en la tabla 18.

Siendo la dirección una acción determinante del sector administrativo, que sitúa las acciones de los trabajadores en busca de fines colectivos, debe mantener una adecuada comunicación, motivación permanente y liderazgo, por ello, es vital para una adecuada gestión administrativa. La dirección, no debe entenderse como una simple designación de que hacer, sino, encontrar mecanismos que motiven al trabajador a hacer su labor en un adecuado clima laboral, identificado con su institución y sobre todo eficiente y eficaz en el proceso del desarrollo de sus cargos, siendo el liderazgo del jefe el motor para aumentar la productividad de la institución. En este contexto, el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu en la elección de responsable administrativo (administrador) deberá exigir los requisitos mínimos para garantizar una apropiada gestión de la administración y evitar que los niveles de descontento de los trabajadores aumenten.

Referente a la Hipótesis específica 4: se planteó, sí existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral, los hallazgos de comprobación de hipótesis

de la tabla 16 evidencian que el valor de p es 0.000 menor de $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$) considerando la regla de decisión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que existe relación entre la dimensión control y satisfacción laboral, asimismo, indicar el valor del coeficiente de correlación de Spearman para ambas variables es de $Rho = 0,573$ presentando una correlación positiva moderada, representada en la tabla 18.

Debido a esto el control dentro de la gestión administrativa es una dimensión que pretende cumplir lo planificado y calendarizado hacia los fines y metas institucionales, verificando que todos los procesos que hayan acatado y cumplido de la forma prevista. Situación, que lamentablemente en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu no se expresa, generando incumplimiento de funciones y normas, absentismo y escasa productividad por parte de los trabajadores, generando en un sector de los servidores: miramientos, prejuicios y mal clima laboral.

A propósito de la Discusión por Métodos: la metodología utilizada aplica un enfoque cuantitativo para generalizar y entender las situaciones del problema de estudio, midiendo las variables; gestión administrativa y satisfacción laboral. El tipo de investigación es Descriptivo Correlacional porque usa el análisis para determinar la naturaleza de una situación tal como se presenta en un determinado momento y permita explicar comportamientos, hechos, características y perfiles significativos de los individuos, poblaciones u otros fenómenos en estudio. Asimismo, es de diseño no experimental, de corte transversal correlacional cuya bondad elimina la posibilidad de la manipulación de variables. Concluyendo, que el método se configura como el referente y norte para lograr los resultados de la investigación.

También la investigación en curso se caracteriza por utilizar una herramienta de análisis estadístico (SPSS) para explicar, describir y establecer la correlación preexistente de la gestión administrativa sobre la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu. Asimismo, tiene la bondad de cuantificar la información y su respectivo análisis de datos, lo que permitió establecer numéricamente una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Sobre la Discusión por Teorías: El estudio tuvo como variable independiente la Gestión Administrativa y como variable dependiente la Satisfacción Laboral, en consecuencia, se recurre a distintos autores considerando los siguientes:

A propósito, la variable; Gestión Administrativa, la base principal del estudio considera a Vázquez (2019; p. 22) como el mayor representante, quien define a la gestión administrativa como una continuidad de fases por medio de las cuales se desarrolla la práctica administrativa. Complementariamente, otros estudiosos ocupados en investigar este método lo han clasificado en tres, cuatro, cinco y hasta seis fases en función de sus parámetros, pero esto solo se refiere al grado de interpretación aplicado al proceso. Empero, como resultado, la división cuatripartita, con cuatro fases; planeación, organización, dirección y control, es la más conocida y aplicada en este momento.

En virtud de lo mencionado, tomando como referencia la gestión administrativa del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu podemos indicar que tanto la planificación, la organización, la dirección y el control son determinantes en la administración gubernamental, considerando que se trabaja con recursos (humanos, logísticos, equipos, etc.) y se debe priorizar el desarrollo de labores eficientes y eficaces, para garantizar el desarrollo de servicios de calidad.

De igual forma y complementando el concepto, Flores (2020; p. 505) concibe a la gestión administrativa como el núcleo de los procesos y el empleo de los recursos en función del logro de algún objetivo. En este punto, la disponibilidad de recursos (económicos, logísticos, administrativos, entre otros) está en función de procesos específicos como la planificación de actividades y protocolos de actuación definidos, jerarquías de trabajo, todo lo cual está sujeto a la esencia del currículo y de los mecanismos de gobernanza de una institución (García et al., 2018; pp. 206-216), reforzando la teoría del primer autor. Por lo tanto, la planeación, organización, dirección y control son dimensiones indispensables para alcanzar objetivos y metas en una estructura o sistema administrativo.

En correspondencia a lo expresado, las instituciones públicas como el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu para cumplir las funciones encargadas por el Estado tiene como meta y objetivo institucional la conservación y difusión del patrimonio cultural, la cual pone al servicio de la sociedad. En este

cometido, el uso racional de los recursos estatales para mejorar la productividad debe considerar una adecuada gestión administrativa.

Respecto a la Satisfacción laboral, Boada (2019) considera como una sensación de autorrealización personal respecto al desarrollo de un trabajo. Concebirse satisfecho cuando uno desempeña bien su trabajo y recibe una recompensa por hacerlo, genera sentimientos de orgullo y satisfacción. Asimismo, considera resultados positivos dentro de su organización, es decir, la persona se siente cómoda y satisfecha trabajando.

En esa perspectiva, en el trabajo de Atencia (2017) citando a Davis y Newstrom (1991) sostienen que la satisfacción por realizar un trabajo es una variante de emociones (positivas y negativas, placenteras y fracaso) ejercitadas internamente por los servidores y adicionalmente, construyen su propia percepción del ambiente laboral, donde sus acciones les permite sentirse de gran utilidad, justipreciado, bien recompensado y con expectativas de progresar, o simplemente sentirse, excluido, menospreciado, incómodo y explotado, etc.

Este contexto de satisfacción laboral, no se presenta en muchas instituciones gubernamentales debido a que aún no se encuentra dentro de las actividades o programas de las dependencias, debido a que es un concepto (variable) no contemplado por los operadores de la gestión administrativa. Es el caso del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, que dentro de los muchos ejercicios transcurridos y en vigencia no consideran importante que el trabajo debe ser intelectualmente estimulante, debe generar identificación institucional, debe tener estándares de salario, considerar un sistema de recompensas y dar muestras de reconocimiento y valoración del desempeño laboral entre otros, los que finalmente repercuten en una satisfacción laboral.

Por lo descrito y en correspondencia a las hipótesis planteadas; existen argumentos teóricos que establecen una relación causal entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, pudiendo advertir que son complementarios. Concluyendo; a eficiente gestión administrativa mayores niveles de satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

Luego del procesamiento de información, se ha logrado mostrar la correlación como resultados, determinación de objetivos y la correspondiente contrastación de hipótesis se arribaron a las siguientes resoluciones.

Primera. Se ha determinado la relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$) y un $Rho = 0,723$, exponiendo que existe una relación positiva alta. Correspondencia que se sustenta en la conexión existente entre la toma de decisiones, procesos administrativos, elaboración de planes de trabajo e instrumentos de gestión, estrategias administrativas y trabajo en base a metas, que guardan relación con el reto al trabajo, sistemas de recompensas, condiciones laborales y solidaridad entre los servidores. Sin embargo, existen aún indicadores que reflejan una inadecuada planeación administrativa generando insatisfacción laboral, la que se expresa en la falta de identificación institucional e incumplimiento de metas en muchos casos.

Segunda. Se ha determinado la relación de la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$) y un $Rho = 0,580$, denotando que concurre una relación positiva alta. Cuya relación radica en la estructura organizativa, recurso humano, manuales de desempeño, diseño organizacional y seguimiento, teniendo correspondencia con el reto al trabajo, sistemas de recompensas, condiciones laborales y solidaridad entre los servidores del parque de Machupicchu.

Tercera. Se ha determinado la relación de la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Obteniendo un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$) y un $Rho = 0,580$, expresando que preexiste una relación positiva moderada. Es decir, la conexión entre la motivación al personal, liderazgo de los jefes, comunicación y trabajo articulado y en equipo, tienen inferencia relativa con el reto al trabajo, **sistemas de recompensas**, condiciones laborales y solidaridad entre los servidores del parque de Machupicchu.

Cuarta. Se ha determinado la relación de control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021. Adquiriendo un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$) y un $Rho = 0,573$, demostrando que hay una relación positiva moderada. Es decir, la conexión entre el desempeño laboral e institucional, las medidas de control administrativo y la satisfacción personal, tienen inferencia relativa con el reto al trabajo, sistemas de recompensas, condiciones laborales y solidaridad entre los servidores del parque de Machupicchu.

Por todo lo mencionado, se concluye indicando que coexiste una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu en el periodo 2021, obteniendo una significancia de $p < 0,05$, un valor $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$) y un $Rho = 0.660$. Resultados, que expresan una interacción o vínculo correlacional entre las dos variables, es decir; la gestión administrativa y sus procesos aplicados (planeación, organización, dirección y control) en el parque de Machupicchu repercuten en la satisfacción laboral de sus servidores, demostrando una correlación positiva.

VII.RECOMENDACIONES

Primera. Se sugiere: A directores y jefes representantes de la Dirección Desconcentrada de Cultura sede Cusco derivar la responsabilidad de la administración del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu a servidores idóneos que cumplan con el perfil solicitado para garantizar el cumplimiento de la planeación en la proceso administrativo a través de elaboración de planes de trabajo e instrumentos de gestión, estrategias administrativas, trabajo en base a metas y sobre todo la actitud y mentalidad hacia el futuro, que guardan relación con el reto al trabajo, sistemas de recompensas, condiciones laborales y solidaridad entre los servidores del parque de Machupicchu que repercuten en la satisfacción laboral. Asimismo, tomar conciencia de la importancia que adquiere la responsabilidad de gestionar administrativamente el mayor destino turístico de la nación.

Segunda. Se recomienda al responsable de la gestión administrativa (administrador) aplicar la fase de organización en la conducción de la institución, identificando y agrupando actividades, para que con los recursos económicos, logísticos y humanos se logre alcanzar metas, objetivos y sobre todo brindar servicios de utilidad social y defender los intereses del Estado. Asimismo, programar actividades de construcción de competencias a través del desarrollo de capacidades habilidades y destrezas, expresado en capacitaciones permanentes dirigidas al personal en temas de diversa índole, priorizando; servicios turísticos, atención al visitante, relaciones interpersonales, manejo de conflictos, entre otros, que permitan mejorar sus habilidades y saberes para el mejor desempeño de sus funciones. Dicho proceso, permitirá estimular en los servidores mayor compromiso laboral, cumplimiento de metas, mayor identificación institucional, etc. que redundan en la satisfacción laboral de los servidores del parque de Machupicchu.

Tercera. Se reitera al responsable de la gestión administrativa en la etapa de dirección en la conducción de la entidad, guiar y motivar a los servidores considerando que su influencia en la realización de actividades y planes, es importante para lograr respuestas positivas de los trabajadores. Siendo, la comunicación, coordinación y supervisión los elementos a usar permanentemente. En igual medida, ejecutar acciones y hacer el seguimiento oportuno para la atención de requerimientos de bienes y servicios, y su correspondiente afectación

presupuestal que garantice el cumplimiento de objetivos y sobre todo, admitan el desenvolvimiento normal de las diligencias. Acciones, que trascienden en la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Es necesario plantear la posibilidad que el PAN Machupicchu tenga Independencia administrativa y económica para agilizar los procesos y procedimientos y satisfaga oportunamente sus necesidades.

Cuarta. Igualmente, se recomienda al responsable de la gestión administrativa en la fase de control en la conducción de la entidad, evaluar el rendimiento de los servidores y sobre todo poner en práctica los documentos de gestión, cómo; el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética de la Función Pública, entre otros, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de labores y funciones, para mejorar los niveles de eficiencia del PAN Machupicchu y por ende, el aparato estatal y se logre una mejor prestación de servicios a la ciudadanía, optimizando los recursos del Estado. Asimismo, garantizar que las actividades ejecutadas (trabajo de campo) coincidan con las actividades planificadas.

REFERENCIAS

- Alaardhy, J. K., & Mahdi, D. S. (2019). Job Burnout and its Effect on Strategic Ambidexterity. *Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences*, 15(48), 413–430.
- Ali, W. (2016). Understanding the Concept of Job Satisfaction, Measurements, Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment: A Theoretical Framework. *Archives of Business Research*, 4(1). <https://doi.org/10.14738/abr.41.1735>
- Alsultani, S. (2017). The relationship between job satisfaction and labor turnover. University of Al-Qadisiyah, College of Administration and Economics, Department of Business Administration, Iraq
- Altinay, F., Altinay, Z., Dagli, G., & Cifci, M. (2018). Evaluation of administrative and supervisory performance of the directors of Special Education Institutions according to the teachers. *Quality & Quantity*, 52(2), 1275-1286. <https://doi.org/10.1007/s11135-018-0699-4>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Atencia, J., Balaguera, Y., & Cantillo, S. (2017). *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Empresas Comerciales Santa Marta*. [Trabajo monográfico]. Universidad Cooperativa de Colombia, Santa María-Colombia.
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodriguez, P., & Escalante-Flóres, J.L. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Propósitos y Representaciones*, 9. DOI: 10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899
- Astuti, R. J., Maryati, T., & Harsono, M. (2020). The Effect of Workplace Spirituality on Workplace Deviant Behavior and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(12), 1017–1026. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no12.1017>
- Ball P, Baquero F & Cars O, Antibiotic therapy of community respiratory tract infections: strategies for optimal outcomes and minimized resistance emergence, *J Antimicrob Chemoth*, 49 (2002) 31-40.

- Banda, J., & Silva, V. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega Constructor'S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto-Perú.
- Bernal, V.A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Boubakri, N., Cosset, J., & Guedhami, O. (2004). Privatization, corporate governance, and economic environment: Firm-level evidence from Asia. *Pacific-Basin Finance Journal*, 12(1), 65–90.
[https://doi.org/10.1016/S0927-538X\(03\)00016-7](https://doi.org/10.1016/S0927-538X(03)00016-7)
- Calderón, A. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Cárdenas-Gutiérrez, C., Farías-Martínez, G. M., & Méndez-Castro, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35. doi: 10.15366/reice2017.15.1.002
- Castillo, J., & Ruíz, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctrico Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. [Tesis de licenciatura]. Universidad, Peruana Unión, Morales-Perú.
- Chávez, O. (2018). *La Gestión Administrativa Enfocada a la Formulación de Propuestas Técnicas y Económicas para Optimizar los Procesos de Licitaciones de la Empresa Mota-Engil Perú S.A. Ate – 2016*. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma del Perú, Lima-Perú.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.

- Cohen, G., Blake, R. S., & Goodman, D. (2016). Does turnover intention matter? Evaluating the usefulness of turnover intention rate as a predictor of actual turnover rate. *Review of Public Personnel Administration*, 36(3), 240–263. <https://doi.org/10.1177/0734371X15581850>.
- Chugden, J.W., Arista, G.A., & Pino, M.E. (2020). Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university. *Revista de la Universidad de Zulia*, 11(31), 52-70. DOI: 10.46925/rdluz.31.05
- Da Silva, C.C., Caldas, F.J., Simon, L.W., Schmitz, R.A., & Ramos, A.M. (2018). Proposal for restructuring the management system of the plan for course offerings and vacancies at the IFSC. *Navus – Revista de Gestao e Tecnologia*, 8(1), 46-57. <https://doi.org/10.22279/navus.2018.v8n1.p46-57.570>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dimitrios, Kastanioti, Tsouri and Dimitris (2014). *The Influence of Organizational Culture on Job Satisfaction of Administrative Employees at a Public Hospital: The Case of General Hospital of Larissa*. *Journal of Health Management*, 16, 2 (2014): 217–231 <https://doi.org/10.1177%2F0972063414526108>
- Do Prado, O., & De Lamare, F. (2019). A Gestão Administrativa do Pólo Timbó Grande (Ifsc) na Permanência e Êxito dos Alunos do Programa Mediotec. *Revista Práxis Educacional*, 15(34). <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v15i34.5623>
- Donateli, C.P., Einloft, A.B., Coutinho, A.L., Cotta, R.M., & da Costa, G.D. (2019). Endemic Disease Control Agents' perception on the fight against *Aedes aegypti* and prevention of arbovirus infections in Brazil. *PLOS Neglected Tropical Diseases*, 13, 10. DOI: 10.1371/journal.pntd.0007741
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú.

- Face, M., & Herrera, S. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral. *Revista electrónica sobre tecnología, educación y sociedad*, 4(7).
- Flores, J. (2020). Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 12, 503-511.
<https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V12I1.201031>
- Galarza-Villalva, M. F., Cruz-Piza, I. A., Castro-Pataron, E. K., & Marcial-Coello, C. R. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 100-105.
- Ganji, S., Johnson, L., Sorkhan, V., & Banejad, B. (2021). The Effect of Employee Empowerment, Organizational Support, and Ethical Climate on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Iranian Journal of Management Studies*, 14(2), 311-329.
<https://doi.org/10.22059/ijms.2020.302333.674066>
- García, F.J., Juárez, S.C., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216.
- García, V. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales*. Perú: Mantaro.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gibson, I. (1997). *Las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Giel, T., & Breuer, C. (2021). The general and facet-specific job satisfaction of voluntary referees based on the model of effort-reward imbalance. *European Sport Management Quarterly*, DOI: [10.1080/16184742.2021.1964090](https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1964090)
- Gil, C. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina referencial del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Juanjui-Perú.
- Goler, L., Gale, J., Harrington, B., & Grant, A. (2018). Why people really quit their jobs. *Harvard Business Review*.
<https://hbr.org/2018/01/why-people-really-quit-their-jobs>.

- Haarhaus, B. (2017). Job Satisfaction in Teams: A Multi-Level Theory of Emergence and Consequences [Doctoral dissertation]. Technische Universität Chemnitz, Chemnitz.
<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:ch1-qucosa-226050>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Huamancolí, F. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Distrito de Chalhuanhuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac, año 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Ibarra, L. (2019). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Empleados de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la Ciudad de Huacho, Año 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú.
- Idris, A., See, D., & Coughlan, P. (2018). Employee empowerment and job satisfaction in urban Malaysia. *Journal of Organizational Change Management*, 31(3), 697–711. doi:10.1108/jocm-04-2017-0155
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2007). *Organizational Behavior*. 7th ed. McGraw-Hill Inc. New York.
- Lamia, S. (2017). Organizational Climate and Its Impact on Job Satisfaction: Case Study of a University Professor at The Faculty of Law and Political Science at The University of Djelfa. University of Djelfa
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis doctoral]. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.
- Marín, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú.
- Mcshane, S., & Von Glinow, M.A. (2008). *Organizational Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution*. (Fourth ed.) McGraw-Hill.
- Mahdi, D. S., Ahmed, M. A., & Rasheed, F. H. (2021). The Role of Job Satisfaction in Developing Administrative Performance and Creativity: An Empirical Study

in Iraq. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 465–473.

<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO6.0465>

Manaf, A., Tengku Siti Aisha Tengku Mohd Azman Shariffadeen, Mazni Buyong, & Syed Arabi Iddid. (2019). The Relationships of Individual Well-Being and Working Environment with Job Satisfaction among Factory Workers in Malaysia. *Intellectual Discourse*, 27(1), 221–243. Retrieved from

<https://journals.iium.edu.my/intdiscourse/index.php/id/article/view/1354>

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Mullins, L.J. (2005). *Management and Organizational Behavior*. London: FT Pitman.

Musingudin, M., Akbar, M., & Karnati, N. (2017). The Effect of Organizational Justice, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (Ocb) of The Principles. *IJER - Indonesian Journal of Educational Review*, 4(2), 155-165. <https://doi.org/10.21009/IJER.04.02.17>

Ocando-Cardozo, H. Y. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42-57.

<https://bit.ly/2FCTYUt>

Olorunsola, E. O. (2010). *Job Satisfaction And Gender Factor Of Administrative Staff In South West Nigeria Universities*. Clute Journals Sponsore By Clut Institute. Contemporary Issues In Education Research. Page 51-56

<https://clutejournals.com/index.php/CIER/issue/view/33>

Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*. [Tesis Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Huaral-Perú.

Pedraza, N.A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30, 76, 9-24.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Pino, R.M., Arévalo-Avecillas, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación Universitaria*, 13(6), 205-216.

<https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>

- Pinto, E. (2017). *Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Pollitt, C. (2001). Clarifying convergence: striking similarities and durable differences in Public Management Reform. *Public Management Review*, 4(1), 471-492.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. [Tesis Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Saavedra, J., & Delgado, J.M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salas, O. (2017). Quasi-Market and Privatization in the Context of the Swedish Welfare State. *Revista del Clad Reforma y Democracia*, 69, 191-222.
- Serrano, B.J., & Portalanza, C. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117–125. doi:10.1016/s2215-910x(14)70026-6
- Serrano, A. (2019). *Análisis de la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la agencia de viajes Lima Tours Base Cusco 2018*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Cusco-Perú.
- Sundar, S., Kumar, V., Goreczny, A., & Maurer, T. (2017). Why do salespeople quit? An empirical examination of own and peer effects on salesperson turnover behavior. *Journal of Marketing Research*, 54(3), 381–397. <https://doi.org/10.1509/jmr.15.0485>.
- Terry, G.R., & Franklin, S.G. (2009). *Principios de Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Toscano, F., & Cabezas, H. (2015). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P*. [Tesis Maestría]. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Tuesta, N. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de*

- carreteras en el Perú año 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Vallellano, M. (2019). *La Satisfacción Laboral en Profesiones Asistenciales: De la Investigación Comparativa en Trabajo Social a una Propuesta de Intervención*. [Tesis doctoral]. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Vásquez, W., Mairena, M., & Rivera, A. (2019). *Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la Empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí, en el periodo 2017-2018*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Vega, T., & Balderas, V., Montiel, E., Córdova, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*. 9. 129-153.
<https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>.
- Vega-Centeno, J., & Cairo, J. (2020). *Satisfacción laboral del personal en el área de gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis – 2020*. [Tesis de grado]. Universidad Andina del Cusco, Cusco-Perú.
- Vilímek, V., Klimeš, J., Ttito Mamani, R.V., Bastante Abuhadba, J., Astete Victoria, F., & Champi Monterroso, P.Z. (2020). Contribution of the collaborative effort of the Czech WcoE to landslide risk reduction at the Machupicchu, Peru. *Landslides*, 17, 2683-2688.
<https://doi.org/10.1007/s10346-020-01509-0>
- Vladimir, V.F., Mercedes, N.C., Francisca, C.M.M., & José, M.V.D. (2020). Balanced Scorecard: Key Tool for Strategic Learning and Strengthening in Business Organizations. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(3), 1.
<https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0036>
- Yanti, S., & Dahlan, J. (2018). The Effects of Organizational Culture, Leadership Behavior, and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment. *Journal of Positive Management*, 8, 80.
<https://doi.org/10.12775/JPM.2017.132>.

Yu, J.R., Hung, S.W., Wu, Y.K., Tsai, L.C., Wang, H.M., & Lin, C.J. (2008). Job satisfaction and quality of life among hospital nurses in the Yunlin-Chiayiarea. *The Journal of Nursing, 55*(2), 29Y38. (Original work published in Chinese)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1: Variable X: *Gestión Administrativa*.

X1:	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa (GA)	Según (Vásquez et al., 2019) La gestión administrativa se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Los estudiosos que investigan este método lo han clasificado en tres, cuatro, cinco o seis fases en función de sus parámetros, pero esto solo se refiere al grado de interpretación aplicado al proceso, ya que el contenido es el mismo para ambas. Como resultado, la división cuatripartita, con cuatro fases: planeación, organización, dirección y control, es la más conocida en este momento	La eficiencia en la gestión administrativa requiere del cumplimiento de la planeación, organización, dirección y control, las que utilizando la técnica de análisis documental; Encuesta y el instrumento; Ficha de recolección de datos de gestión administrativa serán aplicadas a través del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral. Asimismo, el método de análisis de datos será a través de la Estadística descriptiva con el apoyo del Software estadístico SPSS versión 23.	Planeación	Toma de decisiones	Ordinal/Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Elaboración de planes	
				Trabajo en base a metas	
				Estrategias administrativas	
			Organización	Estructura organizativa	
				Diseño organizacional	
				Recursos humanos	
				Manuales de desempeño	
			Dirección	Motivación al personal	
				Liderazgo	
				Trabajo articulado y en equipo	
				Comunicación	
			Control	Evaluación de desempeño laboral	
				Medidas de control administrativo	
				Desempeño institucional	
Satisfacción personal					
Relaciones interpersonales					

Variable Y: Operacionalización Satisfacción Laboral

X1:	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral (SL)	Según Boada (2019), la satisfacción laboral se define como una sensación de autorrealización con respecto a un trabajo y surge de una valoración personal de sus características. Según el escritor, sentirse satisfecho en el trabajo demuestra que cuando uno evalúa las características de su trabajo y recibe una recompensa por hacerlo (tangible o intangible), los resultados serán positivos y cumplirá con las expectativas que cada persona ve dentro de su organización, es decir, la persona se siente cómodas y satisfechas trabajando en el lugar donde se encuentran, lo que no las exime de una mayor aspiración.	Para la evaluación de la satisfacción laboral se aplicará el cuestionario y el método de análisis de datos será a través de la Estadística descriptiva con el apoyo del Software estadístico SPSS versión 23.	Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante Naturaleza del trabajo y distribución Logro de metas y objetivos institucionales	Ordinal/Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Sistema de recompensas justas	Identificación institucional y desempeño laboral Reconocimiento y valoración Demandas del trabajo Estándares de salario de acuerdo a mercado local Equidad - Inequidad Oportunidades de ascender y promoción Políticas de ascensos Rotación de personal	
			Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Clima organizacional Autonomía en el desarrollo de funciones Expectativas	
			Colegas que brindan apoyo	Colegas cooperadores y solidarios Relaciones e interacción interpersonal Líderes tolerantes	

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO NACIONAL DE MACHUPICCHU, CUSCO 2019"

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE ESTUDIO	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES (N°, CANTIDAD, %)	ESCALA DE MEDICION	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO NACIONAL DE MACHUPICCHU, CUSCO 019.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES 1	Definición conceptual 1	Definición Operacional 1				
	¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Los estudiosos que investigan este método lo han clasificado en tres, cuatro, cinco o seis fases en función de sus parámetros, pero esto solo se refiere al grado de interpretación aplicado al proceso, ya que el contenido es el mismo para ambas. Como resultado, la división cuatripartita, con cuatro fases: planeación, organización, dirección y control, es la más conocida en este momento (Vásquez et al., 2019)	La eficiencia en la gestión administrativa requiere del cumplimiento de la planeación, organización, dirección y control, las que utilizando la técnica de análisis documental; Encuesta y el instrumento; Ficha de recolección de datos de gestión administrativa serán aplicadas a través del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral. Asimismo, el método de análisis de datos será a través de la Estadística descriptiva con el apoyo del Software estadístico SPSS versión 26.	Planeación	Toma de decisiones en la conservación y mantenimiento de la Ilaqta Machupicchu	LIKER	
								Elaboración de planes en la afluencia turística y capacidad de carga en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (PANM)		
								Trabajo en base a metas por parte de los vigilantes		
								Estrategias administrativas y la sensibilización de los pobladores aledaños a la Ilaqta		
								Organización		Estructura organizativa
										Diseño organizacional del PANM
										Recursos humanos del PANM
								Dirección		Manuales de desempeño
										Motivación al personal del PANM
Liderazgo por parte de los jefes inmediatos										
Control	Trabajo articulado y en equipo									
	Comunicación dentro del PANM									
	Evaluación de desempeño laboral									
	Medidas de control administrativo en el PANM									
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES 2	Definición conceptual 2	Definición Operacional 2					
						¿Cómo se relaciona la planeación y la	Determinar la relación de la planeación	Existe relación significativa entre la	SATISFACCIÓN	Para la evaluación de la satisfacción laboral se

<p>satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu?</p>	<p>Administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p> <p>Determinar la relación de la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p>	<p>planeación Administrativa y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p> <p>Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.</p>		<p>Según Boada (2019), la satisfacción laboral se define como una sensación de autorrealización con respecto a un trabajo y surge de una valoración personal de sus características. Según el escritor, sentirse satisfecho en el trabajo demuestra que cuando uno evalúa las características de su trabajo y recibe una recompensa por hacerlo (tangibles o intangibles), los resultados serán positivos y cumplirá con las expectativas que cada persona ve dentro de su organización, es decir, la persona se siente cómoda y satisfecha trabajando en el lugar donde se encuentra, lo que no las exime de una mayor aspiración.</p>	<p>aplicará el cuestionario y el método de análisis de datos será a través de la Estadística descriptiva con el apoyo del Software estadístico SPSS versión 26.</p>	<p>Logro de metas y objetivos institucionales</p> <p>Identificación institucional y desempeño laboral</p> <p>Reconocimiento y valoración de desempeño laboral</p> <p>Demandas del trabajo en el PANM</p> <p>Estándares de salario de acuerdo a mercado local</p> <p>Equidad - Inequidad al interior del PANM</p> <p>Oportunidades de ascender y promoción</p> <p>Políticas de ascensos en el PANM</p> <p>Rotación de personal</p> <p>Condiciones favorables de trabajo en el PANM</p> <p>Clima organizacional al interior del PANM</p> <p>Autonomía en el desarrollo de funciones</p> <p>Expectativas como servidor del PANM</p> <p>Colegas cooperadores y solidarios</p> <p>Relaciones e interacción interpersonal entre servidores del PANM</p> <p>Líderes tolerantes en las diferentes áreas del PANM</p>	
---	--	---	--	---	---	--	--

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (A)

El presente documento anónimo y de estricta confiabilidad para el investigador para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en el personal del parque Arqueológico Nacional de Machu Picchu en el periodo 2021. Se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una "X" las respuestas que usted considere posible en el siguiente cuestionario.

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

Cuestionario sobre Gestión Administrativa		1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación						
P01	¿Considera usted, que el jefe del área funcional del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu toma decisiones para la conservación y mantenimiento de la Ilaqta Machupicchu?					
P02	¿Considera usted, que la toma de decisiones sobre procesos administrativos ayuda a la gestión del monumento arqueológico?					
P03	¿Se han propuesto metas de control de visitantes que ingresan a la Ilaqta Machupicchu?					
P04	¿La estructura administrativa de la entidad ayuda al logro de metas y objetivos planteados?					
P05	¿Se han elaborado planes para la atención de vigilantes de los visitantes en Machupicchu?					
P06	¿Cree usted, que los trabajos se desarrollan en base a metas establecidas en el Parque Arqueológico de Machupicchu?					
P07	¿Considera usted, que se han propuesto estrategias de sensibilización en temas de conservación a las poblaciones aledañas a la Ilaqta Machupicchu?					
Dimensión: Organización						
P08	¿Considera usted, que las áreas de trabajo respetan sus competencias definidas en la estructura organizativa?					
P09	¿De acuerdo a su experiencia, la estructura jerárquica del Parque Arqueológico de Machupicchu es vertical?					
P10	¿La administración del Parque Arqueológico de Machupicchu lidera programas y proyectos de largo plazo?					
P11	¿La comunicación entre el personal administrativo permite el cumplimiento de metas?					
P12	¿Las evaluaciones aplicadas al personal son de acuerdo a la función y nivel alcanzado?					
P13	¿Las medidas de control interno se han implementado?					

P14	¿El desempeño del personal de la entidad favorece al cumplimiento de las metas?					
Dimensión: Dirección						
P15	¿Los trabajos intelectuales son estimulantes para los trabajadores de la institución?					
P16	¿El personal recibe estímulos sobre trabajos extraordinarios realizados?					
P17	¿La gestión del Parque Arqueológico de Machupicchu reconoce las iniciativas, propuestas con carácter proactivo de los trabajadores?					
P18	¿Las tareas asignadas a los trabajadores están claramente identificados?					
P19	¿Las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución son amigables?					
P20	¿Cómo se dan sus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución?					
P21	¿Considera usted que los niveles de comunicación existentes son eficientes?					
Dimensión: Control						
P22	¿Los mecanismos de control interno aplicados por su jefe inmediato son eficientes?					
P23	¿Los criterios de evaluación laboral que aplica su institución son integrales?					
P24	¿Considera usted, eficiente el sistema de control de asistencia al trabajo?					
P25	¿Considera usted, que los sistemas de control de objetivos y metas son eficaces?					
P26	¿Se controlan el desempeño laboral en las funciones asignadas?					
P27	¿La institución reconoce y motiva económicamente su desempeño laboral?					
P28	¿Los salarios que paga su institución se encuentran en el nivel estándar del mercado local?					
P29	¿El desempeño de sus funciones le causa satisfacción laboral?					
P30	¿Las medidas de control tienen un carácter general entre los servidores de área de trabajo?					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL (B)

El presente documento anónimo y de estricta confiabilidad para el investigador para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en el personal del parque Arqueológico Nacional de Machu Picchu en el periodo 2021. Se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una "X" las respuestas que usted considere posible en el siguiente cuestionario.

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

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral		1	2	3	4	5
Dimensión: Reto del trabajo						
S01	¿Su trabajo estimula la intención de superación?					
S02	¿Su trabajo le produce satisfacción por sí mismo?					
S03	¿La institución involucra a todo el personal en los planes u objetivos de mejora organizacional?					
S04	¿Los resultados en la ejecución del trabajo es fruto del conjunto de trabajadores?					
S05	¿La institución reconoce los esfuerzos desplegados en el desempeño de su cargo?					
S06	¿El personal se esfuerza de manera voluntaria en el cumplimiento de objetivos institucionales?					
S07	¿La institución estimula el desempeño acorde a las capacidades de los trabajadores?					
S08	¿El Parque Arqueológico de Machupicchu incentiva el trabajo colaborativo?					
Dimensión: Sistema de recompensas						
S09	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?					
S10	¿La Institución ofrece puestos de trabajo de manera constante?					
S11	¿Participa en las decisiones de su área u oficina?					
S12	¿El salario percibido se incrementa de acuerdo al aumento de precio de los productos y/o servicios que cubren sus necesidades básicas?					
S13	¿Las cargas de trabajo están distribuidas eficientemente?					
S14	¿La Institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
S15	¿Existen posibilidades de promoción en el Parque Arqueológico de Machupicchu?					
S16	¿La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"?					

Dimensión: Condiciones favorables					
S17	¿La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?				
S18	¿Cuenta con todos los bienes y materiales para su mejor desempeño laboral?				
S19	¿Cuenta usted con la libertad para elegir distintos métodos de trabajo para un fin deseado?				
S20	¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?				
S21	¿Considera usted que las reglas y procedimientos contribuyen a realizar bien su trabajo?				
S22	¿Las condiciones laborales son apropiadas y satisfacen las expectativas de los trabajadores?				
Dimensión: Apoyo y colaboración					
S23	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con usted?				
S24	¿Considera usted, que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?				
S25	¿Su jefe lo apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar?				
S26	¿Considera que sus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?				
S27	¿Los jefes o supervisores son asertivos con los trabajadores?				
S28	¿El trabajo colaborativo favorece al cumplimiento de metas?				
S29	¿Sus compañeros de trabajo ayudan al cumplimiento de metas y objetivos?				
S30	¿Los trabajadores se empeñan en que todos cumplan con sus responsabilidades asignadas?				

Gracias por su colaboración

ANEXO 04: BASE DE DATOS

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																													
	Planeación							Organización							Dirección						Control									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	1	3	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	1	5	2	1	4	3	2	3	1	1	1	1	1	4	1	5
2	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4
3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1
4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1
5	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	5	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	5
6	2	2	2	2	2	4	4	4	1	2	1	2	1	1	1	5	3	3	4	4	4	2	1	2	1	2	1	1	1	5
7	1	1	2	3	3	1	2	3	4	2	4	2	1	1	1	5	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	5
8	5	2	5	5	5	3	3	4	4	2	4	2	1	1	1	5	5	5	5	3	3	4	2	2	2	2	1	1	1	5
9	3	4	5	3	1	3	2	1	4	2	4	2	4	1	4	5	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	4	1	4	5
10	5	2	5	4	2	4	3	5	4	2	4	2	4	2	5	5	5	3	4	4	3	5	2	2	2	2	4	2	5	5
11	2	2	4	4	2	4	4	4	5	2	5	2	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	2	5	4
12	3	5	2	5	3	1	2	3	5	2	5	2	4	2	5	3	3	5	3	1	2	3	5	2	5	2	4	2	5	4
13	2	2	5	2	5	4	1	3	5	2	5	2	4	2	5	3	1	2	5	4	1	3	5	2	5	2	4	2	5	4
14	2	2	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	1	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4
15	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3
16	3	2	5	3	1	3	2	1	5	3	5	3	2	5	5	3	1	3	1	3	2	1	5	3	5	3	2	5	5	4
17	2	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3
18	1	1	2	1	2	1	3	2	5	4	5	4	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	5	2	5	4	2	2	3	4
19	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	4
20	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	3	5	5	5	4	4	5	2	2	4	4	2	2	2	4
21	3	1	2	3	3	2	1	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	5	2	3	4	3	2	2	3	3
22	2	3	2	1	3	1	2	1	3	4	3	4	2	2	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	4
23	2	2	5	4	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	2	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3
24	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2
26	3	5	2	3	4	2	1	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	5	2	2	2	4	3	3	3	4
27	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3
28	3	2	3	2	1	3	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	5	3	5	3	3	3	2	4
29	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3
30	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	2	3	4
31	1	2	3	3	2	1	2	1	2	5	2	5	5	2	4	3	3	3	2	1	2	1	2	5	2	5	5	2	4	3
32	2	2	4	4	5	4	5	5	2	5	2	5	5	4	2	3	4	4	5	4	5	5	2	5	2	5	5	4	2	4
33	2	5	5	4	4	4	4	5	2	5	2	5	5	3	2	3	5	4	4	4	4	5	2	5	2	5	5	3	2	4
34	2	4	4	3	2	4	4	4	2	5	2	5	5	3	1	3	3	3	2	4	4	4	2	5	2	5	5	3	1	4
35	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	2	3	3
36	2	4	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4	5	1	5	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	4	5	1	5	1
37	2	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	3	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	1	5	3
38	1	1	2	2	4	1	2	1	4	5	4	5	4	1	5	3	2	2	3	1	2	1	2	5	2	5	4	1	5	4
39	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	1	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	1	5	4
40	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	3
41	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

ITEM	SATISFACCIÓN LABORAL																													
	Reto del trabajo							Sistema de recompensas							Condiciones favorables					Apoyo y colaboración										
	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60
1	1	1	1	2	1	4	3	2	3	1	1	1	5	2	1	4	1	2	1	1	2	1	5	2	1	3	2	1	3	3
2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	2	1	4	2	1	2	1	1	2	1	2	5	1	2	1	1	2	3	2
4	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	5	5	2	2	2	1	3	3
5	1	1	1	3	3	4	2	3	2	1	1	2	2	4	1	4	2	1	2	1	2	1	5	1	2	2	2	1	3	1
6	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	1	1	5	3	3	3	4	4	5	4
7	1	1	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	5	2	2	1	2	1	2
8	5	1	1	5	5	5	3	3	4	4	2	5	4	5	5	5	1	2	2	2	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4
9	5	5	5	1	3	1	3	2	1	1	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	3	2	1	5	2	1	3	2	1	2
10	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	2	5	4	5	4	4	4	1	5	1	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4
11	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	4	2
12	5	3	5	3	5	3	1	2	3	1	2	1	1	4	5	1	1	2	1	1	2	1	5	2	1	3	2	1	3	2
13	5	3	5	1	2	5	4	1	3	4	1	2	2	4	2	5	3	1	3	2	2	1	5	2	1	3	2	1	3	1
14	3	3	5	3	1	3	4	4	4	3	2	2	4	4	1	1	3	3	2	2	1	1	4	4	1	3	4	4	4	4
15	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	2	2	1	1	5	4	3	3	4	4	5	4
16	3	3	5	1	3	1	3	2	1	3	1	1	2	4	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1
17	3	5	2	5	3	5	4	4	5	4	2	2	5	5	1	4	4	3	5	2	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4
18	3	5	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	2
19	3	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	4	5	3	5	4	5	4
20	3	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	3	5	2	5	1	4	5	5	5	5	4	4	4
21	3	3	1	2	3	3	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3
22	3	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	1	2	1	4	3	2	1	1
23	3	3	1	5	4	5	2	4	4	4	2	2	4	5	4	4	2	3	2	2	1	2	3	4	3	4	4	2	4	2
24	3	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	3	4	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1	5	5	3	1	2	2
25	4	3	1	5	5	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	1	5	4	5	4	5	4	5	3
26	3	3	1	2	3	3	2	1	5	2	1	3	1	2	3	3	2	1	5	2	1	2	3	1	3	1	1	2	3	1
27	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5	4	5	4	2	3	1	2	5	2	3	4	4	2	5	2
28	5	3	3	3	4	1	3	2	2	3	1	3	2	1	4	1	3	2	2	3	3	2	5	3	1	2	3	2	5	3
29	5	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	5	1	4	5	3	4	5	4	4	2
30	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4
31	5	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	3
32	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5	4	5	1
33	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	3
34	5	3	5	3	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	1	3	2	4	4	3	2	4	2	4	3	3	4	2	4	4
35	5	3	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	3	2	5	1	5	4	4	5	5	4	5	4
36	5	3	5	3	1	2	1	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	1
37	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3
38	3	3	5	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2
39	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	2	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2
40	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
41	3	4	2	3	1	3	1	3	1	1	3	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	2	2	1	3

Anexo 05: CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Validación del Instrumento por Especialistas.

Experto	Observaciones	Puntaje
Dra. Edith G Rosales Domínguez	Si hay suficiencia aplicable es	Muy alto
Dr. Edwin Arce Álvarez	Si hay suficiencia, aplicable es	Muy alto
Dra. Tereza Narváez Aranibar	Si hay suficiencia, aplicable es	Muy alto

Nota: Certificado de validez (2021)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EQUIPOS DE VENTA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		S	A	N	N	S	A	N	N	S	A	N	N	
DIMENSION 1: Planeación														
1	¿Considera usted, que el jefe del área funcional del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu toma decisiones para la conservación y mantenimiento de la Ilaqta Machupicchu?													
2	¿Considera usted, que la toma de decisiones sobre procesos administrativos ayuda a la gestión del monumento arqueológico?													
3	¿Se han propuesto metas de control de visitantes que ingresan a la Ilaqta Machupicchu?													
4	¿La estructura administrativa de la entidad ayuda al logro de metas y objetivos planteados?													
5	¿Se han elaborado planes para la atención de vigilantes de los visitantes en Machupicchu?													
6	¿Cree usted, que los trabajos se desarrollan en base a metas establecidas en el Parque Arqueológico de Machupicchu?													
7	¿Considera usted, que se han propuesto estrategias de sensibilización en temas de conservación a las poblaciones aledañas a la Ilaqta Machupicchu?													
DIMENSION 2: Organización														
8	¿Considera usted, que las áreas de trabajo respetan sus competencias definidas en la estructura organizativa?													
9	¿De acuerdo a su experiencia, la estructura jerárquica del Parque Arqueológico de Machupicchu es vertical?													
10	¿La administración del Parque Arqueológico de Machupicchu lidera programas y proyectos de largo plazo?													
11	¿La comunicación entre el personal administrativo permite el cumplimiento de metas?													
12	¿Las evaluaciones aplicadas al personal son de acuerdo a la función y nivel alcanzado?													
13	¿Las medidas de control interno se han implementado?													
14	¿El desempeño del personal de la entidad favorece al cumplimiento de las metas?													
DIMENSION 3: Dirección														
16	¿Los trabajos intelectuales son estimulantes para los trabajadores de la institución?													
17	¿El personal recibe estímulos sobre trabajos extraordinarios realizados?													
18	¿La gestión del Parque Arqueológico de Machupicchu reconoce las iniciativas, propuestas con carácter proactivo de los trabajadores?													
19	¿Las tareas asignadas a los trabajadores están claramente identificados?													
20	¿Las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución son amigables?													
21	¿Como se dan sus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución?													
22	¿Considera usted que los niveles de comunicación existentes son eficientes?													
DIMENSION 4: Control														
23	¿Los mecanismos de control interno aplicados por su jefe inmediato son eficientes?													
24	¿Los criterios de evaluación laboral que aplica su institución son integrales?													
25	¿Considera usted, eficiente el sistema de control de asistencia al trabajo?													
26	¿Considera usted, que los sistemas de control de objetivos y metas son eficaces?													
27	¿Se controlan el desempeño laboral en las funciones asignadas?													
28	¿La institución reconoce y motiva económicamente su desempeño laboral?													
29	¿Los salarios que paga su institución se encuentran en el nivel estándar del mercado local?													
30	¿El desempeño de sus funciones le causa satisfacción laboral?													
	¿Las medidas de control tienen un carácter general entre los servidores de área de trabajo?													

Observaciones: SI APLICA
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Dra.: EDITH ROSALES DOMINGUEZ
DNI: 25703679
Especialidad del validador INVESTIGADORA
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


DRA. Edith G Rosales Domínguez
DNI 23703679

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EQUIPOS DE VENTA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	F	A	M	F	A	M	F	A	
	DIMENSION 1: Reto del trabajo										
1	¿Su trabajo estimula la intención de superación?										
2	¿Su trabajo le produce satisfacción por sí mismo?										
3	¿La institución involucra a todo el personal en los planes u objetivos de mejora organizacional?										
4	¿Los resultados en la ejecución del trabajo es fruto del conjunto de trabajadores?										
5	¿La institución reconoce los esfuerzos desplegados en el desempeño de su cargo?										
6	¿El personal se esfuerza de manera voluntaria en el cumplimiento de objetivos institucionales?										
7	¿La institución estimula el desempeño acorde a las capacidades de los trabajadores?										
8	¿El Parque Arqueológico de Machupicchu incentiva el trabajo colaborativo?										
	DIMENSION 2: Área de distribución										
9	¿Cuando usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?										
10	¿La Institución ofrece puestos de trabajo de manera constante?										
	¿Participa en las decisiones de su área u oficina?										
11	¿El salario percibido se incrementa de acuerdo al aumento de precio de los productos v/o servicios que cubren sus necesidades básicas?										
12	¿Las cargas de trabajo están distribuidas eficientemente?										
13	¿La Institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?										
14	¿Existen posibilidades de promoción en el Parque Arqueológico de Machupicchu?										
15	¿La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"?										
	DIMENSION 3: Condiciones favorables										
16	¿La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?										
17	¿Cuenta con todos los bienes y materiales para su mejor desempeño laboral?										
18	¿Cuenta usted con la libertad para elegir distintos métodos de trabajo para un fin deseado?										
19	¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?										
20	¿Considera usted que las reglas y procedimientos contribuyen a realizar bien su trabajo?										
21	¿Las condiciones laborales son apropiadas y satisfacen las expectativas de los trabajadores?										
	DIMENSION 3: Apoyo y colaboración										
22	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con usted?										
23	¿Considera usted, que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?										
24	¿Su jefe lo apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar?										
25	¿Considera que sus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?										
26	¿Los jefes o supervisores son asertivos con los trabajadores?										
27	¿El trabajo colaborativo favorece al cumplimiento de metas?										
30	¿Sus compañeros de trabajo ayudan al cumplimiento de metas y objetivos?										
	¿Los trabajadores se empeñan en que todos cumplan con sus responsabilidades asignadas?										

Observaciones: SI APLICA
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Dra.: EDITH ROSALES DOMINGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultades 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


DRA. Edith G Rosales Dominguez
DNI 23703679



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EQUIPOS DE VENTA



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	N	A	M	N	A	M	N	A	
DIMENSION 1: Planeación											
1	¿Considera usted, que el jefe del área funcional del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu toma decisiones para la conservación y mantenimiento de la llajta Machupicchu?										
2	¿Considera usted, que la toma de decisiones sobre procesos administrativos ayuda a la gestión del monumento arqueológico?										
3	¿Se han propuesto metas de control de visitantes que ingresan a la llajta Machupicchu?										
4	¿La estructura administrativa de la entidad ayuda al logro de metas y objetivos planteados?										
5	¿Se han elaborado planes para la atención de visitantes de los visitantes en Machupicchu?										
6	¿Cree usted, que los trabajos se desarrollan en base a metas establecidas en el Parque Arqueológico de Machupicchu?										
7	¿Considera usted, que se han propuesto estrategias de sensibilización en temas de conservación a las poblaciones aledañas a la llajta Machupicchu?										
DIMENSION 2: Organización											
8	¿Considera usted, que las áreas de trabajo respetan sus competencias definidas en la estructura organizativa?										
9	¿De acuerdo a su experiencia, la estructura jerárquica del Parque Arqueológico de Machupicchu es vertical?										
10	¿La administración del Parque Arqueológico de Machupicchu lidera programas y proyectos de largo plazo?										
11	¿La comunicación entre el personal administrativo permite el cumplimiento de metas?										
12	¿Las evaluaciones aplicadas al personal son de acuerdo a la función y nivel alcanzado?										
13	¿Las medidas de control interno se han implementado?										
14	¿El desempeño del personal de la entidad favorece al cumplimiento de las metas?										
DIMENSION 3: Dirección											
16	¿Los trabajos intelectuales son estimulantes para los trabajadores de la institución?										
17	¿El personal recibe estímulos sobre trabajos extraordinarios realizados?										
18	¿La gestión del Parque Arqueológico de Machupicchu reconoce las iniciativas, propuestas con carácter proactivo de los trabajadores?										
19	¿Las tareas asignadas a los trabajadores están claramente identificados?										
20	¿Las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución son amistables?										
21	¿Cómo se dan sus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de la institución?										
22	¿Considera usted que los niveles de comunicación existentes son eficientes?										
DIMENSION 4: Control											
23	¿Los mecanismos de control interno aplicados por su jefe inmediato son eficientes?										
24	¿Los criterios de evaluación laboral que aplica su institución son integrales?										
25	¿Considera usted, eficiente el sistema de control de asistencia al trabajo?										
26	¿Considera usted, que los sistemas de control de objetivos y metas son eficaces?										
27	¿Se controlan el desempeño laboral en las funciones asignadas?										
28	¿La institución reconoce y motiva económicamente su desempeño laboral?										
29	¿Los salarios que paga su institución se encuentran en el nivel estándar del mercado local?										
30	¿El desempeño de sus funciones le causa satisfacción laboral?										
	¿Las medidas de control tienen un carácter general entre los servidores de área de trabajo?										



Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: 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. Edwin Arce Alvarez.

DNI 23833025

Investigador



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EQUIPOS DE VENTA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		N	S	A	N	S	A	N	S	A	
	DIMENSION 1: Reto del trabajo										
1	¿Su trabajo estimula la intención de superación?										
2	¿Su trabajo le produce satisfacción por sí mismo?										
3	¿La institución involucra a todo el personal en los planes u objetivos de mejora organizacional?										
4	¿Los resultados en la ejecución del trabajo es fruto del conjunto de trabajadores?										
5	¿La institución reconoce los esfuerzos desplegados en el desempeño de su cargo?										
6	¿El personal se esfuerza de manera voluntaria en el cumplimiento de objetivos institucionales?										
7	¿La institución estimula el desempeño acorde a las capacidades de los trabajadores?										
8	¿El Parque Arqueológico de Machupicchu incentiva el trabajo colaborativo?										
	DIMENSION 2: Área de distribución										
9	¿Cuando usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?										
10	¿La Institución ofrece puestos de trabajo de manera constante?										
	¿Participa en las decisiones de su área u oficina?										
11	¿El salario percibido se incrementa de acuerdo al aumento de precio de los productos v/o servicios que cubren sus necesidades básicas?										
12	¿Las cargas de trabajo están distribuidas eficientemente?										
13	¿La Institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?										
14	¿Existen posibilidades de promoción en el Parque Arqueológico de Machupicchu?										
15	¿La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"?										
	DIMENSION 3: Condiciones favorables										
16	¿La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?										
17	¿Cuenta con todos los bienes y materiales para su mejor desempeño laboral?										
18	¿Cuenta usted con la libertad para elegir distintos métodos de trabajo para un fin deseado?										
19	¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?										
20	¿Considera usted que las reglas y procedimientos contribuyen a realizar bien su trabajo?										
21	¿Las condiciones laborales son apropiadas y satisfacen las expectativas de los trabajadores?										
	DIMENSION 3: Apoyo y colaboración										
22	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con usted?										
23	¿Considera usted, que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?										
24	¿Su jefe lo apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar?										
25	¿Considera que sus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?										
26	¿Los jefes o supervisores son asertivos con los trabajadores?										
27	¿El trabajo colaborativo favorece al cumplimiento de metas?										
30	¿Sus compañeros de trabajo ayudan al cumplimiento de metas y objetivos?										
	¿Los trabajadores se empeñan en que todos cumplan con sus responsabilidades asignadas?										



Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

Especialidad del validador INVESTIGADOR

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

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

Dr. Edwin Arce Álvarez.

DNI 23833025

Investigador



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EQUIPOS DE VENTA



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	B	A	N	M	B	A	N	M	B	A	N	
	DIMENSIÓN 1: Planeación													
1	¿Considera usted, que el jefe del área funcional del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu toma decisiones para la conservación y mantenimiento de la Ilaqta Machupicchu?													
2	¿Considera usted, que la toma de decisiones sobre procesos administrativos ayuda a la gestión del monumento arqueológico?													
3	¿Se han propuesto metas de control de visitantes que ingresan a la Ilaqta Machupicchu?													
4	¿La estructura administrativa de la entidad ayuda al logro de metas y objetivos planteados?													
5	¿Se han elaborado planes para la atención de visitantes de los visitantes en Machupicchu?													
6	¿Cree usted, que los trabajos se desarrollan en base a metas establecidas en el Parque Arqueológico de Machupicchu?													
7	¿Considera usted, que se han propuesto estrategias de sensibilización en temas de conservación a las poblaciones aledañas a la Ilaqta Machupicchu?													
	DIMENSIÓN 2: Organización													
8	¿Considera usted, que las áreas de trabajo respetan sus competencias definidas en la estructura organizativa?													
9	¿De acuerdo a su experiencia, la estructura jerárquica del Parque Arqueológico de Machupicchu es vertical?													
10	¿La administración del Parque Arqueológico de Machupicchu lidera programas y proyectos de largo plazo?													
11	¿La comunicación entre el personal administrativo permite el cumplimiento de metas?													
12	¿Las evaluaciones aplicadas al personal son de acuerdo a la función y nivel alcanzado?													
13	¿Las medidas de control interno se han implementado?													
14	¿El desempeño del personal de la entidad favorece al cumplimiento de las metas?													
	DIMENSIÓN 3: Dirección													
16	¿Los trabajos intelectuales son estimulantes para los trabajadores de la institución?													
17	¿El personal recibe estímulos sobre trabajos extraordinarios realizados?													
18	¿La gestión del Parque Arqueológico de Machupicchu reconoce las iniciativas, propuestas con carácter proactivo de los trabajadores?													
19	¿Las tareas asignadas a los trabajadores están claramente identificados?													
20	¿Las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución son amigables?													
21	¿Cómo se dan sus relaciones interpersonales con los demás trabajadores de Institución?													
22	¿Considera usted que los niveles de comunicación existentes son eficientes?													
	DIMENSIÓN 4: Control													
23	¿Los mecanismos de control interno aplicados por su jefe inmediato son eficientes?													
24	¿Los criterios de evaluación laboral que aplica su institución son integrales?													
25	¿Considera usted, eficiente el sistema de control de asistencia al trabajo?													
26	¿Considera usted, que los sistemas de control de objetivos y metas son eficaces?													
27	¿Se controlan el desempeño laboral en las funciones asignadas?													
28	¿La institución reconoce y motiva económicamente su desempeño laboral?													
29	¿Los salarios que paga su institución se encuentran en el nivel estándar del mercado local?													
30	¿El desempeño de sus funciones le causa satisfacción laboral?													
	¿Las medidas de control tienen un carácter general entre los servidores de área de trabajo?													



Observaciones: **SI APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: TEREZA NARVAEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Especialidad del validador: **INVESTIGADORA**

Dra. TEREZA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EQUIPOS DE VENTA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		N	D	A	N	D	A	N	D	A	
	DIMENSION 1: Reto del trabajo										
1	¿Su trabajo estimula la intención de superación?										
2	¿Su trabajo le produce satisfacción por sí mismo?										
3	¿La institución involucra a todo el personal en los planes u objetivos de mejora organizacional?										
4	¿Los resultados en la ejecución del trabajo es fruto del conjunto de trabajadores?										
5	¿La institución reconoce los esfuerzos desplegados en el desempeño de su cargo?										
6	¿El personal se esfuerza de manera voluntaria en el cumplimiento de objetivos institucionales?										
7	¿La institución estimula el desempeño acorde a las capacidades de los trabajadores?										
8	¿El Parque Arqueológico de Machupicchu incentiva el trabajo colaborativo?										
	DIMENSION 2: Área de distribución										
9	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento?										
10	¿La Institución ofrece puestos de trabajo de manera constante?										
	¿Participa en las decisiones de su área u oficina?										
11	¿El salario percibido se incrementa de acuerdo al aumento de precio de los productos y/o servicios que cubren sus necesidades básicas?										
12	¿Las cargas de trabajo están distribuidas eficientemente?										
13	¿La Institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?										
14	¿Existen posibilidades de promoción en el Parque Arqueológico de Machupicchu?										
15	¿La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia"?										
	DIMENSION 3: Condiciones favorables										
16	¿La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?										
17	¿Cuenta con todos los bienes y materiales para su mejor desempeño laboral?										
18	¿Cuenta usted con la libertad para elegir distintos métodos de trabajo para un fin deseado?										
19	¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?										
20	¿Considera usted que las reglas y procedimientos contribuyen a realizar bien su trabajo?										
21	¿Las condiciones laborales son apropiadas y satisfacen las expectativas de los trabajadores?										
	DIMENSION 3: Apoyo y colaboración										
22	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con usted?										
23	¿Considera usted, que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?										
24	¿Su jefe lo apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar?										
25	¿Considera que sus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?										
26	¿Los jefes o supervisores son asertivos con los trabajadores?										
27	¿El trabajo colaborativo favorece al cumplimiento de metas?										
30	¿Sus compañeros de trabajo ayudan al cumplimiento de metas y objetivos?										
	¿Los trabajadores se empeñan en que todos cumplan con sus responsabilidades asignadas?										



Observaciones: **SI APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: TEREZA NARVAEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Especialidad del validador: **INVESTIGADORA**


Dra. TEREZA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

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


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

ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACION

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

REVISADO
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
18 AGO 2021

Lima, 16 de agosto del 2021

Señor: 

Arqto. JOSE MIGUEL BASTANTE ABUHADBA
JEFE DEL AREA FUNCIONAL DEL PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL DE MACHUPICCHU
DIRECCION DESCONCENTRADA DE CULTURA CUSCO-MINISTERIO DE CULTURA

Ciudad. -

Asunto: Solicitud de autorización para aplicar instrumentos para la elaboración de tesis de investigación.


De mi mayor consideración.


Yo, Bach. Karla Luz Huanca Ayme, identificada con DNI: 41593523 con domicilio en Prolongación Antonio Lorena LI9-Santiago- Cusco, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de Pregrado en la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Lima- Perú y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado "Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021" y debiendo aplicar los instrumentos metodológico (encuesta) para recabar información, recurro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los servidores del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.

Ante lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Atentamente


Bach. Karla Luz Huanca Ayme
DNI: 41593523



ANEXO 7: AUTORIZACION DE LA ENTIDAD

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

Lima, 18 de agosto del 2021

Srta.

Bach. Karla Luz Huanca Ayme
Servidora del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.
Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco- Ministerio de Cultura.


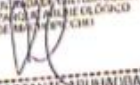
Ciudad. -

ASUNTO: COMUNICO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

De mi mayor consideración, me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que mi Despacho autoriza la aplicación de instrumentos de investigación, a fin de que culmine su estudio denominado "Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, Cusco 2021"

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


MINISTERIO DE CULTURA
DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA CUSCO
ÁREA FUNCIONAL PARQUE ARQUEOLÓGICO NACIONAL DE MACHUPICCHU


JOSÉ MIGUEL BASTANTE ALUJALVA
JEFE