



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión pública y satisfacción laboral en servidores  
administrativos de una UGEL de Lima, 2022

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

**AUTORA:**

Olivos Ferrer, Jennie Emma ([orcid.org/0000-0003-1208-8575](https://orcid.org/0000-0003-1208-8575))

**ASESOR:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro ([orcid.org/0000-0002-0684-8542](https://orcid.org/0000-0002-0684-8542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres, especialmente en memoria de mi señora madre quien fue mi inspiración, una mujer llena de virtudes infinitas y amor incondicional; que me inculcó, valores y principios, para poder ser la persona quien soy ahora.

A mis adorados hijos, quienes son mi motor y motivo; para poder seguir creciendo profesionalmente y alcanzar mis metas.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi Padre Celestial, quien me ha bendecido con salud, y fortaleza para poder enfrentar las vicisitudes de la vida.

A mi familia, por creer en mí y apoyarme incondicionalmente en cada momento de mi vida.

A mi asesor de tesis quien, con sus enseñanzas, apoyo y dedicación, permitió la realización de esta investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> <i>Percepción de los servidores de la UGEL de Lima sobre la gestión pública</i>	18
<b>Tabla 2</b> <i>Percepción de los servidores de la UGEL de Lima sobre la variable satisfacción laboral</i>	19
<b>Tabla 3</b> <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	20
<b>Tabla 4</b> <i>Contrastación de la hipótesis específica 1</i>	21
<b>Tabla 5</b> <i>Contrastación de la hipótesis específica 2</i>	22
<b>Tabla 6</b> <i>Contrastación de la hipótesis específica 3</i>	23

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> <i>Esquema del diseño correlacional.</i>	13

## Resumen

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022. El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal, descriptiva, la muestra estuvo representada por 75 servidores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta a través de dos instrumentos para evaluar las dos variables de estudio: gestión pública a través del cuestionario con 21 ítems, la satisfacción laboral con 21 ítems, a través de la encuesta. Los resultados revelaron que la gestión pública un 7% de los servidores la consideraron como ineficiente, para un 70% la variable es regular y para un 23 % estima que la gestión pública es eficiente. La satisfacción laboral, el 82% un nivel eficiente del 11% y un 7% es ineficiente. Se encontró que existe una correlación positiva media y significativa entre la gestión pública y satisfacción laboral, con un  $Rho=0,521$  y un  $p\text{-valor}=0,000$ . Se concluye que la correlación es positiva media entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores de la entidad.

**Palabras clave:** *Gestión pública, satisfacción laboral y UGEL.*

## **Abstract**

The objective of the research was: To determine the relationship between public management and job satisfaction in the administrative workers of a UGEL in Lima, 2022. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional design. descriptive, the sample was represented by 75 administrative servers. The survey technique was used through two instruments to evaluate the two study variables: public management through the questionnaire with 21 items, job satisfaction with 21 items, through the survey. The results revealed that 7% of the servers considered public management as inefficient, for 70% the variable is regular and for 23% they consider that public management is efficient. Job satisfaction, 82% an efficient level of 11% and 7% is inefficient. It was found that there is a medium and significant positive correlation between public management and job satisfaction, with  $Rho=0.521$  and  $p\text{-value}=0.000$ . It is concluded that the correlation is average positive between public management and job satisfaction in the entity's servers.

**Keywords:** *Public management, job satisfaction and UGEL.*

## I. Introducción

La gestión pública ha tenido que asumir diversos retos en los últimos años, más aún, durante la pandemia que inició desde marzo del 2020, muchos de estos retos son problemas que los líderes de las instituciones gubernamentales deben afrontar con el objetivo de lograr las funciones de la organización. Según Unir (2021) es necesario entender que esta variable se centra en la eficiente administración de la riqueza de un país, con el propósito de generar bienestar en sus habitantes y al mismo tiempo garantizar desarrollo.

A nivel internacional, de acuerdo con Christfield (2022) la COVID 19 afectó de manera considerable a los países vulnerables y más pobres del mundo en el 2021, generando desigualdades en el proceso de reactivación económica, acceso a las vacunas, aumento de pérdidas de ingresos y diferencias en el aprendizaje. En el contexto europeo – asiático, la principal tendencia en la gestión estatal es la transformación digital. La pandemia generó la necesidad de usar robots para contrarrestar la necesidad de recursos humanos, algunos robots se utilizaron para el cuidado de los pacientes afectados por el COVID 19 en cuarentena.

Según Pastor y Nogales (2019) en España, existen un total de 2.583.494 de empleados públicos, de acuerdo a las cifras del Ministerio de Política Territorial y Función Pública. En este país, la gama de funciones de los empleados públicos en los niveles de la administración gubernamental hace que sea difícil un panorama de la evolución del trabajo en el sector público. Es por lo que se estima que en los próximos años los trabajadores administrativos y auxiliares podrían desaparecer gracias a la transformación digital. En total desaparecerían los puestos para 650.000 personas en España.

En Latinoamérica, la pobreza se ha extendido de manera significativa, según el FMI el PBI en América Latina 2020 ha cambiado de forma significativa el crecimiento antes de la pandemia era de 1.6, actualmente se da un decrecimiento de -5.2 Rodríguez (2020). Adicionalmente, el trabajo remoto, los protocolos de bioseguridad, el retorno a las oficinas, la implementación de nuevas políticas públicas y la alta demanda de los usuarios son parte de la problemática que la gestión pública viene afrontando a nivel nacional.

Por otro lado, la norma sanitaria en el ámbito laboral dispuestas por el Gobierno Peruano con el fin de impedir la propagación del COVID 19, refieren e distanciamiento y aislamiento social, por ello, los colaboradores tuvieron que adaptarse a diversas formas de trabajo. Por esto se formularon nuevas maneras de organizar el trabajo, relaciones laborales y condiciones de trabajo. Para Bonilla et al. (2020), estas nuevas formas de interacción laboral podrían ocasionar riesgos en los colaboradores, como el surgimiento de enfermedades ocasionadas por el trabajo o accidentes laborales. Mantener una buena salud de los trabajadores es indispensable porque gracias a esta, se garantiza la productividad y el desarrollo de las familias y por ende de un país. En lo que respecta a Peraza (2020) este tema es importante puesto que, las nuevas condiciones de trabajo están directamente relacionadas con la satisfacción laboral.

Por lo expuesto surgió la necesidad de investigar tanto el desarrollo de la gestión pública y la satisfacción laboral en diferentes instituciones que atienden las necesidades de la ciudadanía, con el propósito de buscar estrategias que permitan encontrar soluciones en el contexto social. Por otro lado, ha sido necesario describir y conocer los referentes teóricos de ambas variables y su implicancia en la aplicación práctica.

La institución a investigar ha sido la Unidad de Gestión Educativa (UGEL) de Lima, encargada de la administración local de la educación, uno de los sectores que más ha sido afectado por la pandemia, como institución pública es responsable de coordinar con las diferentes instituciones educativas de la localidad, para acercar la educación a los niños y adolescentes, para ello cuenta con personal administrativo en diferentes áreas bajo diferentes regímenes laborales y con diferentes remuneraciones; cumpliendo muchas veces las mismas funciones y que interactúan en forma permanente con docentes y directivos de las instituciones educativas, no existe una homologación salarial en los trabajadores administrativos de la UGEL de Lima y ello hace que se encuentren insatisfechos laboralmente .

En esta constante interacción se busca que la gestión que desarrolla esta Institución sea la más óptima y al mismo tiempo que los servidores obtengan una adecuada satisfacción laboral en los diversos aspectos. En tal sentido, para esta investigación se consideró pertinente plantear el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022?, y los problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral?, b) ¿Qué relación existe entre la gestión táctica y la satisfacción laboral?, y c) ¿Qué relación existe entre la gestión operativa y la satisfacción laboral?

Esta investigación tiene como justificación teórica, que se realizó un aporte de conocimientos a partir de los resultados y su interpretación, estos conocimientos se contrastaron con las teorías previamente recolectada sobre ambas variables, de tal forma que se consolida aspectos teóricos que permitan ampliar lo ya conocido sobre la gestión pública y la satisfacción laboral.

Asimismo, a nivel metodológico, las técnicas e instrumentos utilizados, servirán para posteriores investigaciones iguales características y condiciones, siendo un precedente para futuros trabajos académicos.

En la práctica, la investigación servirá a Unidades de Gestión Educativa para que tengan información sobre la gestión pública y la satisfacción de los servidores y puedan plantear estrategias para la mejora de la satisfacción y de acuerdo con los resultados, esto conllevaría a tener una mejor gestión pública.

De igual manera, se planteó el objetivo general de, determinar la relación que existe entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022. Y los objetivos específicos: a) determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral, b) determinar la relación que existe entre la gestión táctica y la satisfacción laboral y c) determinar la relación que existe entre la gestión operativa y la satisfacción laboral.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022. Las hipótesis específicas: a) Existe relación directa entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral., b) Existe relación directa entre la gestión táctica y la satisfacción laboral.; y c) Existe relación directa entre la gestión operativa y la satisfacción laboral

## II. Marco Teórico

Esta investigación ha considerado antecedentes internacionales como el de Paredes (2018) tuvo como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Técnica de Ambato, se hizo uso del modelo estadígrafo estadístico Coeficiente de Correlación lineal de Pearson mediante el cual se obtuvo un resultado de 0.890 permitiendo aprobar la hipótesis alternativa demostrando su correlación perfecta entre las variables, lo que indica que su relación es alta. Concluyendo que la mayoría de los encuestados demuestran estar comprometidos con la Institución, lo que se demuestra en el cumplimiento de sus diligencias de forma efectiva y rápida.

De igual manera Lara (2017) en su artículo científico indago el impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal, llegando a la conclusión que la correlación entre ambas variables es muy alta y positiva, con significancia y un coeficiente Spearman  $r=0,987$ , lo que se interpreta de la siguiente manera, si la gestión administrativa aumenta su eficiencia aumentara proporcionalmente la eficiencia de la actividad pesquera artesanal. Asimismo, la mayoría de los encuestados desconocen la gestión administrativa evidenciando que no se está realizando de manera eficiente.

Del mismo modo Pedraza (2020) estudio la correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. Concluyendo que ambas variables están relacionadas de forma directa y un coeficiente de correlación igual a 0,77, confirmando una correlación positiva alta. Además, la satisfacción laboral presenta un nivel regular de 86 %, de igual manera el compromiso organizacional de 74 %.

En su investigación de Montoya et al. (2017) el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal. Concluyendo que las variables analizadas tienen relación directa y positiva, y un coeficiente Pearson  $r=0,523$ , es decir, que a mayor satisfacción mejor será el clima organizacional. Asimismo, la mayoría de los encuestados demuestran estar satisfechos con su entorno laboral.

En el artículo científico de Huaita y Luza (2018) determinaron la

correspondencia de clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. Obteniendo como resultado que la relación entre variables influye significativamente en el desempeño del docente. Concluyendo que aquellos aspectos vinculados al ambiente de trabajo sumado a la disposición hacia el trabajo basadas en creencias y valores hacen que los docentes propicien aprendizajes de manera reflexiva, crítica y creativa con sus estudiantes.

Entre los antecedentes nacionales, se ha considerado investigaciones como la de Marín (2021) cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión administrativa (G.A) y satisfacción laboral (S.L) de los trabajadores en una oficina registral de RENIEC, los resultados demuestran que nunca existió una buena G.A. y S.L dado que se obtuvo un nivel promedio respecto a la variable G.A y respecto a la variable S.L un nivel bajo. Llegando a la conclusión que la relación entre ambas variables es alta debido a que el análisis estadístico Rho de Spearman  $R=0,778$  que indica una correlación positiva alta y significativa.

Por su parte la investigación Del Águila (2021) indago la relación entre la gestión administrativa (G.A.) con la satisfacción laboral (S.L) en los colaboradores del Gobierno Sub Regional de Alto Amazonas, obteniendo como resultados que nunca existió una buena gestión administrativa y los trabajadores demuestran una insatisfacción laboral. Llegando a la conclusión que existe relación directa, moderada y significativa entre G.A con la S.L. en los colaboradores del Gobierno, dado que el análisis estadístico Rho de Spearman  $R=0,680$  siendo una correlación positiva moderada, es decir que a mejor gestión administrativa por parte de los directivos mejor será el nivel de satisfacción de los colaboradores

De igual manera Figueroa (2019) estudio la influencia de la gestión pública por resultados en la satisfacción laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima, la interpretación de los resultados demuestra que la planificación del trabajo, la capacitación, los procesos de trabajo y los incentivos influye positivamente en la satisfacción laboral. Concluyendo que gestión pública por resultados influye positivamente en la satisfacción laboral, la prueba estadística utilizada fue chi cuadrado obteniendo el valor del estadístico de 28.10, lo que infiere que es mayor al valor de 16.919. que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.

Por otro lado, García (2019) en su investigación. Su propósito fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en un municipio de la ciudad de Lima. Conclusión: Aceptar la hipótesis alternativa con un  $Rho = 0,798$ , siendo una correlación directa y alta.

Asimismo, Tello (2021) indago valorizar si la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca. Los resultados mostraron una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en un nivel alto (79.4%). Al inferir que la gestión administrativa esta correlacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, se encontró una relación positiva y fuerte ( $Rho = .921$ ), lo que les permitió concluir que, cuanto mejor es la gestión administrativa, mejor satisfacción laboral en los trabajadores.

Para el entendimiento de las variables se establecieron bases teorías y conceptos que las definen. En primer lugar, se desarrolló la variable gestión pública. Ver la administración pública como un enfoque institucionalizado y mínimamente autoconsciente no surgió hasta fines de la década de 1970 y se desplegó después.

En general, la gestión pública aporta 3 componentes a la ciencia administrativa. Primero la diferencia entre organismo público y privado en la gestión, novedosos métodos y técnicas para discernir sobre las autoridades; y las funciones de los colaboradores administrativos (Henry, 1992). Por otro lado, Lynn (1996) defiende esta variable como un conjunto de actividades y comportamientos de un grupo de personas en un contexto político.

La administración pública actual se ha politizado, de tal manera que, lo que necesita la población es dejado de lado. Sin embargo, la finalidad de esta se basa en la distinción entre gestionar organismos públicos o privados. La teoría organizacional no enfatiza las diferencias: ni Weber, Taylor ni McGregor se preocuparon por enfatizar las diferencias. Maza (2018) señaló que lo público, lo privado y las ONG son equivalentes varios aspectos.

De acuerdo con Musolf y Seidman (1980) las teorías, se han realizado estudios sobre la estructura de las organizaciones vista como corporaciones públicas, instituciones semiautónomas, entidades corporativas públicas, entre otros, que se benefician de los servicios que prestan.

Con respecto a la teoría de la administración pública, hay tres aspectos imperantes. El primero es, diferenciar los tipos de organizaciones y gerentes para evitar falsas generalizaciones. En segundo lugar, analizar los elementos políticos de la gestión pública, como sus cambios contextuales, y su autonomía de gestión. En tercer lugar, ¿qué significa "ambiguo" y "contradictorio" cuando se aplica a los objetivos de una organización pública?

Las nuevas teorías de la gestión pública son una mezcla de gestión profesional y la nueva institucionalidad. Por ello, Lapsley y Oldfield (2001) indicaron que, contrariamente a la teoría de la elección racional, donde se supone que la toma de decisiones colectiva es simplemente una recopilación de intereses individuales, el neo institucionalismo argumenta que las organizaciones públicas son relevantes para comprender y exponer las preferencias de las personas y su interacción. Adicionalmente la institución es un conjunto de reglas, normas y valores que se ejecutan dentro de un contexto organizacional e influyen en el desempeño del desarrollo de los diversos actores.

Actualmente la gestión pública se explica mediante la teoría de la nueva gestión pública. En tal sentido, Leeuw (1996) toma conceptos de economía, eficiencia y eficacia en las organizaciones gubernamentales y las herramientas y programas políticos, para lograr la calidad general de los servicios prestados. En otras palabras, la gestión pública contemporánea se desarrolla en escenarios coordinados entre sí. En primer lugar, está el sector público que actualmente se asemeja al sector privado en aspectos como los sistemas de compensación, recursos humanos y su modo de gestión. En segundo lugar, se ha reducido el número de normas y procedimientos que constituyen el desempeño de la gestión sectorial, sujeto a reglas uniformes de contratación y costos (Dunleavy y Hood, 1994).

En el caso del Perú, la gestión pública se da a través de la Ley del Poder Ejecutivo mediante la Ley N° 29158, señala que la Modernización de la Gestión Pública es uno de los once sistemas administrativos del Estado. Esta ley está basada en seis principios que son los siguientes: 1) Orientación al ciudadano, 2) Orientación a resultados, 3) Eficacia y eficiencia; 4) Flexibilidad, 5) Simplicidad y armonización, y 6) Reconocimiento de la heterogeneidad (Secretaría de Gestión

Pública, 2021). El propósito de la modernización del estado es mejorar con niveles de eficiencia del sector público, para beneficiar al usuario y con ello optimizar el uso de los recursos públicos. (Diario El Peruano, 2007, 20 de diciembre).

La gestión pública en el Perú son los procesos y acciones que los funcionarios públicos realizan para la administración eficiente de los recursos públicos de la entidad en la que trabajar y cumplir con las metas organizacionales, haciendo un uso eficiente de todos los recursos que cuenta la entidad (HEGEL, 2021)

En definitiva, la nueva administración pública busca crear una gestión eficiente y eficaz, logrando la satisfacción de los pobladores a una menor inversión, buscando sistemas que logren la competitividad, promoviendo el desarrollo ciudadano.

Janssen y Van der Voort (2016) mencionan que para una buena gestión pública es necesario el aprendizaje y la adaptación. Los autores Chica y Salazar (2016), señalan que, la nueva gestión pública debe estar basado en un enfoque basado en las habilidades colaborativas entre la sociedad y el Estado. Para una gestión pública efectiva, se requiere una mejor coordinación, el servicio debe ser óptimo en cualquier sector y fortalecer las políticas innovadoras (Penz et al., 2017). Para Laffin (2016) precisa que, las interacciones multidisciplinarias permiten atender a los ciudadanos de una forma eficaz, mediante ecosistemas de innovación pública.

Para medir este estudio se proponen las siguientes dimensiones: La dirección estratégica, Andía (2015) afirma que la dirección general se orienta en el logro de las metas organizacionales y su propósito principal es establecer lineamientos generales para su accionar. Por lo tanto, permite tomar decisiones sobre propósitos de negocio, políticas, recursos, teniendo siempre en cuenta a la organización como un todo.

La segunda dimensión es la gestión táctica, y Andía (2015) parte de los lineamientos sugeridos por la dirección estratégica, refiriéndose a las áreas funcionales de las empresas y su uso de los recursos para lograr objetivos específicos. Los dos tipos se diferencian en la cantidad de tiempo que dedican: cuanto más tiempo dedican, la gestión se considera estratégica; de lo contrario,

táctica porque se centra en el dominio de la organización. La tercera dimensión es la gestión operativa o control operativo, y Andía (2015) se refiere básicamente a las tareas específicas que se realizan en cada unidad de negocio.

En cuanto a la teoría de la satisfacción laboral, esta variable se define, según Likert (1976) como la respuesta que emite una persona, de forma sincera y positiva frente a las condiciones de sus labores. Además, Salazar (2002) indica que es una actitud positiva de los empleados cuando están satisfechos con el trabajo que realizan y se sienten felices en el trabajo realizado.

A lo largo de los años se han flexibilizado las labores y concentrado los esfuerzos desde recursos humanos para la mejora de la satisfacción de los trabajadores (Brewer y Kellough, 2016). La motivación laboral está sujeta a la elección del trabajo (Christensen y Bradley, 2016). La motivación del empleado en el trabajo constituye un tema de inquietud central en el campo de la gestión pública (Álvarez, 2016).

Según Navarro, Roe y Artilés (2015) las acciones laborales están supeditadas a los cambios psicológicos de los colaboradores. Sobre las actitudes laborales, los autores, Cernas-Ortiz y Davis (2016) encontraron que la PFT se relaciona con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Por lo tanto, la motivación en la administración pública, ha identificado que los problemas a solucionar son las actitudes y un compromiso social inherente al servicio (Riba y Balar, 2016).

Por su parte, Peiró (2000) se refiere a esta variable como una actitud hacia el trabajo. La actitud representa la tendencia a responder favorable o desfavorablemente a una persona u objeto del entorno, es un estado de preparación, un comportamiento previo de conducta. A la fecha no existe un concepto general aceptado, por lo cual, cada autor formula una nueva definición en función a sus investigaciones, por ejemplo, Muchinsky (2000) la conceptualiza como un estado emocional, sentimiento o respuesta emocional y los autores Navarro et al. (2010) señalan que esta variable más que una simple emoción es la actitud positiva hacia sus labores.

Según Gibson et al. (1996) la satisfacción laboral es una tendencia de los sujetos a proyectar sus responsabilidades profesionales. Él lo define como el efecto de su percepción del puesto, con base en factores relacionados con el ambiente

laboral, tales como la forma de gestión, políticas e instrucciones, satisfacción del grupo de trabajo, afiliación al grupo de trabajo, condiciones de trabajo y márgenes de utilidad. Aunque hay diversas dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral, cinco de ellas tienen características clave.

De manera similar, Muñoz (1990) señala que esta variable es el placer que advierte un agente al realizar sus labores en un entorno, ambiente, que lo hace sentir cómodo dentro de los límites de una empresa o tener sentimientos positivos. recibir una serie de compensaciones psico-socio- económicas a la altura de sus expectativas. Asimismo, Moreno (2009) menciona que la satisfacción laboral refleja las actitudes (creencias y valores) de los trabajadores en el trabajo.

Para Chiavenato (2017), las organizaciones exitosas buscan ser excelentes lugares de trabajo y brindar a las personas recompensas intrínsecas. La satisfacción laboral tiene que ver con la eficacia de vida laboral, referido a cómo se sienten los individuos en una organización y cómo se desempeñan en la producción. La satisfacción laboral permite captar y retener talento al aumentar el ausentismo, salvaguardar un entorno organizacional sano y motivar completamente a los empleados y ganar su compromiso a través de la rotación del personal en varias áreas. Por supuesto, la satisfacción no es un comportamiento per se, sino las actitudes de las personas sobre su papel en la organización.

La teoría de la satisfacción laboral se basa en el concepto de condiciones laborales y compromiso organizacional y work engagement, que Peiró (2000) señalan que es un grupo de actitudes que desarrollan los empleados. La motivación, es un grupo de impulsos que motivan, rigen y sustentan las voluntades de un individuo. Esta variable precede a la satisfacción porque antecede a la labor. El nivel de satisfacción informado afecta la dinámica de las interacciones motivacionales; a su vez, como guía para el ejercicio, esto afecta la satisfacción laboral, ya que las expectativas están relacionadas con el resultado del comportamiento laboral, y su alcance fue evaluado como adecuado y satisfactorio (Ramírez et al., 2008).

Una de las teorías más influyentes en el campo de la satisfacción laboral es la propuesta por Herzberg (1968), conocida como Two-Factor Theory o Teoría de la Satisfacción de Dos Factores. Este autor postula que existen dos tipos para lograr

la satisfacción laboral, los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. El primero se refiere a las condiciones como las políticas instauradas por la empresa, los salarios, la seguridad laboral y el entorno físico y el segundo los factores intrínsecos consistentes con el trabajo; el mismo contenido, responsabilidad, logros, entre otros.

Por dimensiones, Robbins y Judge (2009) las han considerado, y primero consideran: la remuneración y de compensación: La compensación (sueldos, salarios, beneficios sociales, y otros.) es el bono que gana un empleado a través del trabajo. La compensación, los sistemas de compensación y las promociones son importantes porque influyen y determinan los factores en la satisfacción laboral porque abordan una amplia gama de necesidades fisiológicas individuales. Son símbolos de "estatus", por consiguiente, conciencia y seguridad.

Desempeño de tareas, según Robbins y Judge (2009) es la forma en la que los colaboradores reciben sus actividades diarias y como las desempeñan. La dimensión condiciones físicas de trabajo, hace referencia al entorno laboral, y de cómo se sienten cómodos los trabajadores de tal forma que realicen de forma adecuada sus labores (Robbins y Judge, 2009).

Desarrollo personal y profesional: Según Palma (1999), son las oportunidades que tienen los empleados para realizar actividades trascendentales y mejorar su autoconciencia. Por lo general los trabajadores tienen preferencia por las actividades donde demuestren sus capacidades intelectuales y habilidades, siempre buscando la independencia e indagación para demostrar que su trabajo es el óptimo. Esto genera un alto nivel de competitividad y bienestar en los colaboradores, por lo tanto, se sienten satisfechos laboralmente. Para fortalecer un equipo, el líder debe desarrollar el liderazgo personal.

Relaciones interpersonales: Según Martínez et al. (2010), señalan que estas son el manejo recíproco de la comunicación entre los trabajadores y sus compañeros, administrativos, gerenciales, como se interrelacionan, con los demás trabajadores del ambiente de trabajo.

En el caso del Perú en lo que se refiere a la satisfacción laboral, partiendo de las diferencias salariales y a la existencia de tres regímenes laborales, 1) El D.L. 276, 2) D.L. 728 y 3) D.L. 1057, por ello se da la Ley N° 30057 denominada la Ley

del Servicio Civil, el propósito es de contar con régimen para las personas que trabajan en el sector público, así como para las personas que se encargan de su administración en el uso de sus facultades en la prestación de servicios, con la finalidad de que las entidades estatales logren mayores niveles de eficiencia y eficacia, promoviendo el desarrollo del persona público. (Diario el Peruano, 2013).

Esta ley se basa en la meritocracia del individuo que trabaja en el sector público y del mismo modo ve sobre la satisfacción laboral, considerando que depende de la satisfacción laboral para que el trabajador realice de manera correcta sus actividades en el tiempo adecuado, y además le permite su desarrollo personal y profesional.

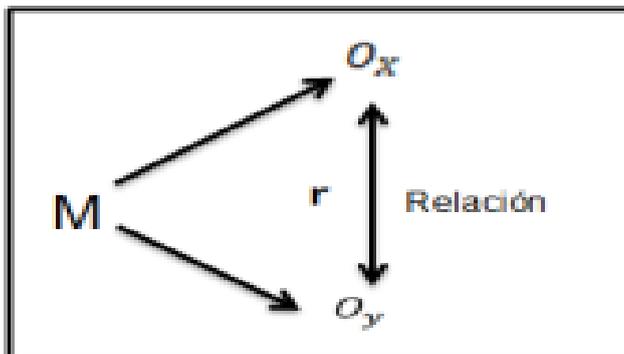
### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Estudio de tipo básica, ya que según Ñaupas et al. (2018) no se realizaron manipulaciones sobre ninguna variable, además, este estudio sienta las bases para permitir su ampliación en otro trabajo experimental. Asimismo, se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se aplicó la estadística para examinar y procesar los datos, tal como lo describe (Ríos, 2017). Por otro lado, este es un estudio de nivel descriptivo de correlación, ya que las variables deben ser utilizadas para investigar la posible relación entre las dos (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño del estudio, fue no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, porque según Ñaupas et al. (2018) el diseño como una estrategia para la obtención de información. Por lo tanto, no se realizó manipulación de las variables, las cuales se describieron inicialmente para luego determinar si se relacionan entre sí. Asimismo, fue transversal porque solo se realizó una medición. Los estudios de correlación examinan las asociaciones que existen entre las variables. El sistema de símbolos es el siguiente:

**Figura 1**  
*Esquema del diseño correlacional.*



Fuente: <https://slidetodoc.com/diseo-de-la-investigacin-ciro-espinoza-montes-tipo/>

Dónde:

- M = Muestra
- O1= Gestión pública
- O2= Satisfacción laboral
- r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable:** Gestión pública (cualitativa).

**Definición conceptual:** De acuerdo con CLAD (2012) es la mejora continua que implica administrar los recursos de las entidades públicas en todo nivel gubernamental a través de actividades la satisfacción de la población.

**Definición operacional:** La misma que se trabajó con 03 dimensiones, utilizando el instrumento del cuestionario, el cual fue medido con la escala de Likert – ordinal, se trabajó con 21 preguntas con los respectivos valores. 1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces. 4. Casi siempre 5. Siempre.

**Indicadores:** Los indicadores de esta variable son: planes a largo plazo, políticas institucionales, eficiencia de la gestión, planes a mediano plazo, habilidades contextuales, programas, presupuestos, habilidades operativas y los planes.

**Escala de medición:** ordinal.

**Variable 2:** satisfacción laboral

**Definición conceptual:** Es el grado de bienestar que logra un individuo en su centro de labores y está supeditado al bienestar personal y su estado de ánimo.

**Definición operacional:** La misma que se trabajó con 03 dimensiones, utilizando el instrumento del cuestionario, el cual fue medido con la escala de Likert – ordinal, se trabajó con 21 preguntas con los respectivos valores. 1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces. 4. Casi siempre 5. Siempre.

**Indicadores:** La cual contempla los siguientes indicadores: sueldo y remuneración, satisfacción de necesidades, beneficios laborales, expectativas económicas, remuneraciones justas e igualitarias, Diferenciación Remunerativa, Afecto a cargas sociales, Valorar mi trabajo Inducción al Personal, Percepción personal.

**Escala de medición:** ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Es la suma de las unidades de observación. Según Córdova (2019), tiene características comunes y observables que se agrupan con fines de

investigación. La misma que fue de 374 servidores administrativos de una UGEL de Lima.

**3.3.2. Criterios de inclusión:** Servidores administrativos de grupo ocupacional profesional, técnico y oficinista de la sede administrativa de una UGEL de Lima que no tienen impedimentos físicos ni psicológicos para desarrollar las encuestas.

**3.3.3. Criterios de exclusión:** Servidores de grupo ocupacional de servicio y/o mantenimiento y ausentes durante la aplicación de los cuestionarios, colaboradores que no completaron el relleno de los cuestionarios o no accedan a realizarlos.

**3.3.4. Muestra:** Hernández y Mendoza (2018) argumentan que la muestra es un subconjunto de la población cuya característica principal es que debe ser representativa de la población. Por lo tanto 75 servidores de una UGEL de Lima fue la muestra.

**3.3.5. Muestreo:** Tal como afirman Ñaupas et al. (2018) esta investigación ha considerado el muestro no probabilístico, circunstancial y por conveniencia, puesto que esta modalidad permite al autor, seleccionar a sus encuestados de acuerdo con sus criterios personales.

**3.3.6-Unidad de análisis:** *Trabajadores de una UGEL de Lima.*

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

**3.4.1. Técnicas:** En el trabajo se utilizó como técnica el encuestado, Sánchez (2017) afirma que una encuesta es un procedimiento de recolección de datos.

**3.4.2. Instrumentos:** La herramienta de recolección utilizada ha sido un cuestionario que Córdova (2019) afirma que es una herramienta de elaboración basada en indicadores. Los instrumentos fueron el cuestionario de gestión pública y de satisfacción laboral.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de datos fue realizada a la unidad de investigación, que está constituida por trabajadores de una UGEL de Lima, previa coordinación con el responsable de recursos humanos y se realizó en horario no laboral, se solicitó que

el personal desarrolle los cuestionarios, el mismo al que se le incluyó el consentimiento informado, luego se procedió a vaciar los datos en una tabla excel para su respectivo análisis estadístico.

Para lo cual se diferenció de acuerdo a las dimensiones correspondientes a cada variable, lo cual permitió el levantamiento de la información y el procesamiento de los datos obtenidos.

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

El método de análisis de los datos se ha realizado en dos momentos: a) Uso de la estadística descriptiva. b) Uso de la estadística Inferencial (Gamarra, et al, 2016); establece que toda investigación científica con enfoque cuantitativo emplea la estadística para su tratamiento respectivo.

Para la estadística descriptiva, los datos fueron tabulados por la clasificación de cada instrumento en una hoja de cálculo de Excel, que luego se convirtió a formato numérico en el paquete de estadísticas del programa IBM SPSS versión 26, un análisis estadístico descriptivo por frecuencia de acuerdo con los rangos previamente establecidos; que permitió conocer los porcentajes de cada una de ellas y que fueron presentados mediante tablas y sus respectivas interpretaciones.

Para la estadística inferencial se realizó, en primer lugar, la prueba de normalidad mediante Kolmogorov Smirnov, la misma que permitió identificar el estadígrafo que se usó, el mismo que fue Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se adecuó a los principios, códigos éticos y regulaciones nacionales e internacionales, se tomó en consideración las normas éticas de varias formas, en primer lugar, se respetaron las normas APA en cuanto al registro de autores y origen de la investigación en cada uno de los conceptos y definiciones extraídos de los diversos textos, artículos científicos y otros. Tomando en consideración, el informe Belmont (1979) ha permitido establecer los principios éticos que rigen este trabajo de investigación, en este caso se tiene prohibida la experimentación u otros procesos similares en humanos. Este principio, se basa en las acciones humanas, puesto que, busca el respeto a las personas, en la medida que se tiene en cuenta que toda persona es autónoma y es necesario protegerla

de acciones que limiten su autonomía. La beneficencia, señala que se debe evitar en todo momento, lastimar o dañar a las personas, como derivación del principio *primum non nocere* hipocrático, contrario a ello, se debe procurar beneficiar y mermar todo tipo de riesgo para las personas. El principio orientado a la justicia, implica otorgar de forma equitativa a los participantes de las encuestas, las responsabilidades y beneficios de acuerdo con la Ley Pública 93348 de 1974.

Por lo tanto, se consideró la privacidad de la institución y de los encuestados o participantes; por lo cual no se ha colocado ni los nombres, ni apellidos en las encuestas, la presente investigación se desarrolló minimizando los riesgos de los participantes y con la finalidad del conocimiento que derivara del estudio de la presente investigación. De igual manera se respetó los principios éticos de la Universidad César Vallejo, consignados en el artículo 3 de dicho documento, este señala que, se debe respetar la ética de la investigación en cada uno de los procesos realizados. Sumando además al artículo 7 que menciona que se debe seguir un riguroso procedimiento científico para la calidad de la interpretación de datos. Adoptando así una conducta responsable en Investigación.

#### IV. Resultados

##### Análisis descriptivo:

##### *Variable gestión pública*

**Tabla 1**

*Percepción de los servidores de la UGEL de Lima sobre la gestión pública*

	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficiente	5	7
	Regular	53	70
	Eficiente	17	23
	Total	75	100

Nota: Resultados obtenidos de cuestionario 1.

En la tabla 1, Con respecto a los datos descriptivos de la gestión pública, se observa que existe un 7% de servidores de la UGEL de Lima que consideran que esta variable es ineficiente, para un 70% de los servidores sin embargo es regular y mientras que un 23% estima que la gestión pública es eficiente.

## Análisis descriptivo:

### *Variable satisfacción laboral*

**Tabla 2**

*Percepción de los servidores de la UGEL de Lima sobre la variable satisfacción laboral*

	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficiente	5	7
	Regular	62	82
	Eficiente	8	11
	Total	75	100

*Nota:* Resultados obtenidos del cuestionario 2.

La tabla 2 muestra los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral, evidenciando que, un 7 % de los servidores de la UGEL de Lima que consideran que esta variable es ineficiente, mientras que para un 82% de los servidores sin embargo es regular y mientras que un 11% estima esta variable es eficiente. Lo cual nos indica que esta entre lo ineficiente y eficiente.

## Análisis inferencial

Para contrastar las hipótesis, previamente se realizó la prueba de normalidad de datos, puesto que no presentan una distribución normal, se utilizó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, para el contraste de hipótesis.

### *Prueba de hipótesis general*

Ha: Existe relación entre la gestión pública y la satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.

**Tabla 3**

*Contrastación de la hipótesis general*

			Gestión pública	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

En la tabla 3, el Rho de Spearman es 0.521, con un valor de significancia de  $P = 0,000 < 0,05$ , lo que indica una asociación media y significativa entre las variables en los servidores de la UGEL, aceptándose la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ha: Existe relación entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.

**Tabla 4**  
*Contrastación de la hipótesis específica 1*

		Satisfacción Laboral	Gestión Estratégica
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1,000	,513**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	75	75
Gestión Estratégica	Satisfacción Laboral	,513**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	75	75

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

De acuerdo con la Tabla 4, el valor estadístico de Rho= 0,513 con una significación  $p= 0,000 < 0,05$  indicando asociación media y significativa entre las dos variables en los servidores de la UGEL; aceptándose la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Ha: Existe relación entre la gestión táctica y la satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.

**Tabla 5**

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

			Satisfacción Laboral	Gestión Táctica
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Gestión Táctica	Coefficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

En la Tabla 5, se muestra el  $Rho = 0,445$ , el p-valor es significativo  $0,000 < 0,05$ , lo que indica una asociación media y significativa entre la variable gestión táctica y la variable satisfacción laboral de los servidores administrativos de la unidad de análisis; se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

Ha: Existe relación entre la gestión operativa y la satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.

**Tabla 6**  
*Contrastación de la hipótesis específica 3*

			Satisfacción Laboral	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Gestión Operativa	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Conforme a la Tabla 6,  $Rho = 0,448$ , el p-valor es significativo  $0,000 < 0,05$ , lo que indica una asociación media y significativa entre la gestión operativa y la satisfacción laboral, aceptándose la hipótesis Ha.

## V. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que existe una relación significativa con un  $p$  valor=  $0,000 < 0,05$  entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de una UGEL de Lima. Teniendo una correlación positiva con un  $Rho= 0,521$ .

Convergiendo con Tello (2021) en su investigación en la UGEL 16 de Barranca. Reporto la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados, la cual es una relación positiva y significativa. Conclusión: cuanto mejor es la gestión administrativa, mejor es la satisfacción laboral de los empleados.

Convergiendo con Montoya et al. (2017) en su investigación llega a la conclusión de una correlación positiva y significativa con un  $r= 0,523$  y un  $p$ -valor  $=0,001 < 0,05$ . De hecho, que la gestión pública y la satisfacción laboral deben de desarrollarse adecuadamente en todas las instituciones públicas, considerando que en el sector público existen diferencias abismales en las remuneraciones por encontrarse inmerso en la Ley N° 29158 de la Modernización de la Gestión Pública y por ello se esta implementando la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil que tiene como objetivo de establecer un régimen exclusivo de remuneraciones en el sector público peruano.

Concordando con Hegel (2021) quienes definen que la gestión pública en el Perú se define como un conjunto de procesos y acciones que realizan los funcionarios públicos con el fin de administrar adecuadamente los recursos públicos de la entidad en la que laboran y así alcanzar los objetivos físicos del régimen. Para lograrlo, el uso pleno, eficiente y óptimo de los recursos financieros, logísticos, físicos, etc. de la unidad.

De acuerdo con la relación encontrada en esta investigación, se puede contrastar que, al respecto de la teoría de la nueva administración pública, también se busca crear una gestión eficiente y eficaz, con el propósito de lograr la satisfacción de los pobladores a una menor inversión, buscando sistemas que logren la competitividad, promoviendo el desarrollo ciudadano. Esto se podría lograr a través de un buen desempeño laboral de los trabajadores de la institución, por lo

tanto, se necesita ofrecer las mejores condiciones para que se desarrolle un buen desempeño laboral, para mejorar la gestión pública, y por defecto generar la satisfacción de los usuarios o pobladores.

En lo referente a la variable satisfacción laboral, convergemos con Salazar (2002), que señala que es una actitud positiva de los empleados cuando están satisfechos con el trabajo que realizan y se sienten felices en el trabajo realizado.

Convergiendo con la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil en lo referente a la satisfacción laboral, considerando que depende de la satisfacción laboral para que el trabajador realice de manera correcta sus actividades en el tiempo adecuado, y además le permite su desarrollo personal y profesional. Para ello el Sistema administrativo de gestión de recursos humanos a través del ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos debe de realizar la planificación de políticas de recursos humanos.

Convergiendo con Navarro, Roe y Artilles (2015) quienes señalan que las acciones laborales esta relacionadas a los cambios psicológicos de los colaboradores. Además, sobre las actitudes laborales, los autores, Cernas-Ortiz y Davis (2016) encontraron que la gestión se relaciona con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Puesto que se encontró que hay una relación del desempeño laboral y la gestión pública, se hace necesario evaluar los factores psicológicos con el propósito de tomar medidas que mejoren el compromiso organizacional y por ende, la satisfacción laboral.

Convergiendo con Gibson et al., (1996) quienes consideran que la satisfacción laboral es una tendencia de los sujetos a proyectar sus responsabilidades profesionales y Chiavenato (2017) quien plantea que las organizaciones exitosas buscan ser excelentes lugares de trabajo y brindar a las personas recompensas intrínsecas. La satisfacción laboral tiene que ver con la eficacia de vida laboral, referido a cómo se sienten los individuos en una organización y cómo se desempeñan en la producción, por tanto, que, esta variable es un factor fundamental para las operaciones de las empresas o instituciones, este caso en un factor que mejoraría la gestión pública.

En línea con lo anterior, la teoría de la satisfacción laboral se basa en el concepto de condiciones laborales y compromiso organizacional y work

engagement, que Peiró (2000) señala, al respecto este autor afirma que este concepto compuesto un conjunto de actitudes que desarrollan los empleados y la motivación, es un conjunto de impulsos que motivan, rigen y sustentan las voluntades de un individuo. De acuerdo a los resultados, se puede contrastar que el desempeño depende de otros factores que no se estarían dando dentro de la institución, por los niveles de medios que se ha logrado obtener con respecto a esta variable

En lo que se refiere a la primera hipótesis específica la dimensión gestión estratégica y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de una UGEL de Lima está relacionada directamente que de acuerdo con la correlación de Spearman  $Rho = 0.513$ , representando una correlación moderada y estadísticamente significativa. Según los resultados el 82% de servidores tienen un nivel medio de la variable gestión pública y relacionando con la satisfacción laboral tienen un nivel regular del 82% y un 7% de colaboradores están en un nivel ineficiente.

Convergiendo con Figueroa (2019) quién en su investigación encontró que la planificación del trabajo, la capacitación, los procesos de trabajo y los incentivos influye positivamente en la satisfacción laboral. Concluyendo que gestión pública por resultados influye positivamente en la satisfacción laboral.

Y esto nos da la razón por cuanto la Zona Registral IX Sede Lima, es una de las instituciones que está dentro del Servir y que sus trabajadores perciben buenas remuneraciones, tienen constantes capacitaciones, ambientes agradables de trabajo y todo porque su unidad de personal trabaja de la mano con el Servir que tiene bien diseñadas sus políticas en lo que concierne al Talento Humano.

En lo referente a la segunda hipótesis específica entre la dimensión táctica de la gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022, existe una correlación media y significativa entre la variable de la gestión táctica y la de satisfacción laboral.

Convergiendo con Robbins y Judge (2009) quienes precisan que lo primero que se debe de considerar para asegurar la satisfacción laboral de los trabajadores es la remuneración que se les otorga y que debe ser la óptima que le permita cubrir

sus necesidades básicas y el otorgamiento de compensaciones adicionales como mejores beneficios económicos y a ello agregarle una continua capacitación.

Convergiendo con Palma (1999) quien considera que la satisfacción laboral se logra a través del desarrollo personal y profesional, siendo estas las oportunidades que la organización debe de ofrecer a los empleados para realizar actividades trascendentales y mejorar su autoconciencia y esto conlleva a que los trabajadores demuestren sus capacidades y habilidades intelectuales, buscando la independencia e indagación para demostrar que su trabajo es óptimo. Generando la competitividad y bienestar entre los trabajadores y esto permite que se sientan satisfechos laboralmente.

La tercera hipótesis nos indica que existe una correlación media y significativa entre la variable de la gestión operativa y la de satisfacción laboral en servidores administrativos de esta UGEL, por lo cual la entidad de estudio considera dentro de la gestión operativa a través de planes a corto plazo el desarrollo de habilidades que deben de contar los servidores para ejecutar el planeamiento a corto plazo (1 año), en este aspecto las metas son fijadas por los presupuestos de la UGEL de Lima y que están basadas en los requerimientos del Ministerio de Economía que anualmente exige que se formulen los presupuestos para los años fiscales, tal es así que ello imparten las directivas para la formulación presupuestal.

Convergiendo con Peiró (2000) se basa en las condiciones laborales, el compromiso y el work engagement, en los cuales se deben de considerar el liderazgo, premios y reconocimiento y el crecimiento profesional, este compromiso de los trabajadores es muy importante para todas las organizaciones porque contar con estrategias efectivas ayuda a crear una mejor cultura laboral, reducir la rotación de personal, aumentar la productividad, construir mejores relaciones laborales y con los usuarios.

Las teorías más influyentes en el campo de la satisfacción laboral es la propuesta por Herzberg (1968) conocida como Two-Factor Theory o Teoría de la Satisfacción de Dos Factores. Este autor postula que existen dos aspectos para lograr la satisfacción laboral, los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. En tanto esta investigación encontró que los niveles de desempeño laboral dentro de la institución evaluada son moderados, se debería tener en consideración los dos

factores de esta teoría con el propósito de mejorar progresivamente la satisfacción y el buen desempeño laboral.

En consecuencia, los resultados encontrados también se ha contrastado con la teoría que explican ambas variables. Con respecto a la teoría de la administración pública, esta considera que hay tres aspectos imperantes, el primero es, diferenciar los tipos de organizaciones para evitar falsas generalizaciones; luego, analizar los elementos políticos de la gestión pública; y analizar ¿qué significa "ambiguo" y "contradictorio" cuando se aplica a los objetivos de una organización pública? Es decir, la gestión implica, un proceso que se debe realizar de manera sistematizada en diversos factores, entre los que se considera la gestión de los recursos humanos y el desempeño de los colaboradores, tal como se ha evidenciado en los resultados de esta investigación.

Entre las fortalezas metodológicas, se puede mencionar al diseño planteado para la investigación y el logro de la pertinencia de los instrumentos de investigación. Por un lado, el diseño metodológico permitió orientar esta investigación hacia los resultados obtenido de manera eficiente. Por otro lado, la pertinencia de los instrumentos logrado a través de la validez y confiabilidad permitieron recolectar la información de forma eficiente. La principal debilidad, es la limitación de investigaciones anteriores, es decir, los antecedentes internacionales son escasos y poco frecuentes, esto no permite realizar un contraste de los resultados frente a referentes internacionales.

Finalmente, la trascendencia de esta investigación en lo social y científicos, radica en los aportes conceptuales recolectados e interpretados en este apartado, además los resultados permitirán tener un diagnóstico de la gestión pública y el desempeño laboral, de tal manera que se podrán implementar acciones o estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral, por ende, mejorará la gestión y la satisfacción y bienestar de los servidores. Del mismo modo consideran que las condiciones físicas de trabajo deben de ser las más adecuadas para que los trabajadores se sientan cómodos al realizar sus actividades.

## **VI. Conclusiones**

Al concluir la investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:

Primero: Se determinó que existe una correlación media entre las variables gestión pública y la satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022, Del mismo modo en el análisis descriptivo se determinó que la variable gestión pública el 70% de los servidores de la unidad de análisis tienen la percepción que esta variable es regular. En lo que concierne a la variable satisfacción laboral, la percepción de los servidores es que esta variable es regular en un 82%. Lo cual nos indica que estas variables se encuentran en un nivel regular, esto nos indica que no existe la satisfacción laboral por parte de los servidores de la UGEL de Lima.

Segundo: Se estableció que existe una relación entre la dimensión gestión estratégica de la variable gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores de una UGEL de Lima, 2022, produciéndose una correlación media entre ambas variables.

Tercero: Se relacionó que existe una correlación media entre la dimensión gestión táctica de la variable gestión pública y la satisfacción laboral en los servidores administrativos de la UGEL de Lima.

Cuarto: Se valoró la existencia de una correlación media entre la dimensión gestión operativa de la variable gestión pública y la satisfacción laboral en servidores administrativos de la UGEL de Lima.

## VII. Recomendaciones

- Primera: Se propone al Director de la UGEL de Lima, implementar un Programa de Fortalecimiento de Gestión Pública en Unidades de Gestión Educativa Local para mejorar la satisfacción laboral de los servidores administrativos.
- Segunda: En el estudio se halló una correlación media entre la dimensión gestión estratégica y la satisfacción laboral en servidores de una UGEL de Lima, considerando que la gestión estratégica es el pilar dentro de toda organización, se recomienda al director de la UGEL de Lima, Desarrollar un Programa de Gestión estratégica orientada a definir el direccionamiento estratégico de la UGEL rumbo al 2025.
- Tercera: Según lo hallado la dimensión gestión táctica tiene una correlación media y significativa con la satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL, se propone al director de la Entidad Pública a implementar un Programa de Fortalecimiento de la Gestión Táctica con orientación hacia el Servidor de la UGEL de Lima, con una orientación al mediano plazo.
- Cuarta: De acuerdo a lo encontrado en el desarrollo de la investigación que existe una correlación media y significativa entre la dimensión gestión operativa de la variable gestión pública y la variable satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, considerando que la gestión operativa es al corto plazo (1 año), en la cual se desarrollan los planes operativos de toda entidad pública. Se recomienda al director de la UGEL ha realizar un Programa de Fortalecimiento de la Gestión Pública en Unidades de Gestión Educativa Local orientado a la satisfacción de los servidores, los cuales repercutirán en beneficio de los usuarios del servicio que brinda la UGEL.
- Quinta: Se propone al Ministerio de Educación ha poder incentivar al desarrollo de este tipo de estudios en todas las UGELES del país, para que puedan tener información veraz sobre la gestión pública y la satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la parte administrativa y conocer la realidad de estos servidores para poder mejorar la satisfacción laboral.

Sexta: Se recomienda a otros investigadores utilizar la metodología e instrumentos utilizados, a fin de realizar estudios en otras realidades y que posibiliten trascender sus resultados tomando como referencia al presente trabajo de investigación con la finalidad de que la gestión pública tenga una correspondencia con la satisfacción laboral de los servidores.

## REFERENCIAS

- Álvarez, M. G. (2021). Satisfacción laboral del profesorado de educación infantil y primaria: *Análisis factorial confirmatorio. Supervisión 21: revista de educación e inspección*, (61), 6.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8030088>.
- Andía, W. (2015) La responsabilidad social: análisis del enfoque organizacional. *Revista Producción y Gestión*, 18(2): 55-60.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81643819008.pdf>
- Bonilla Prieto L. A., Plaza Rocha, D. C., Soacha De Cerquera G. y Riaño- Casallas M. I. (2020). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo,» *Ciencia & trabajo*.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-2449201400010000>
- Brewer, G. y Kellough. (2016). "Administrative values and public personnel management: Reflections on civil service reform". *Public personal management*.
- <https://doi.org/10.1177/0091026016644626>
- CLAD (2012). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.  
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/>
- Cernas-Ortiz, D. A. y Davis, M. A. (2016). Future and past negative time perspective influences on job satisfaction and organizational commitment in Mexico and the United States. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 14, 317-338.  
<https://doi.org/10.1108/mrijam-04-2016-0665>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*, (3° ed.), México D.F.: MCGRAW – HILL INTER Americana Editores, S.A. de CV.
- Chica-Vélez, S. A. y Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *opera*, 28, 17-51.  
doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>

Christensen, R. K. y Stritch, J. (2016). "Goin green in public organizations: Liking organizational commitment and public service motives to public employees. Workplace ECO-Initiatives". American review of public administration.

DOI: 10.1177/0275074014552470

Christfield, L. L. (2022). Retos para 2022 en México y el mundo. Vanguardia de Veracruz.

<https://vanguardiaveracruz.com/retos-para-2022-en-mexico-y-el-mundo/>

Córdova, I. (2019). *Instrumentos de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos S.A.

Del Aguila, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores del Gobierno Sub Regional de Alto Amazonas, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58869>

Diario el Peruano (2007, 20 de diciembre). Ley N° 29258 Modernización de la Gestión Pública. pp. 360404-360413.

Diario el Peruano (2013, 4 de julio). Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil. pp. 498585-498602

Dunleavy, P.J. y Hood, C. (1994): «From Old Public Administration to New Public Management», *Public Money and Management*,  
<https://doi.org/10.1080/09540969409387823>

Figuroa, M. (2019). *Gestión Pública por resultados y la Satisfacción Laboral de los servidores públicos zona registral N° IX- sede Lima SUNARP 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega].  
<http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5284>

García, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39449>

Gamarra Astuhuamán, G.; Rivera Espinoza, T.; Wong Cabanillas, F.; y Pujay

- Cristóbal, O. (2016). Estadística e Investigación con aplicaciones de SPSS. Lima, Perú: Editorial San Marcos S.A.
- Gibson, J. (1996). "Las organizaciones" (8° ed.). Mc Graw Hill. Madrid.
- Hegel (2021) Sistema de modernización de la Gestión Pública en Perú al 2021. Instituto de Ciencias HEGEL.  
<https://hegel.edu.pe/blog/sistema-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-en-peru-al-2021/>
- Henry, N.L. (1992), Public Administration and Public Affairs, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, New Jersey.  
DOI: <https://doi.org/10.4324/9781315530536>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de La investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Harvard Business Review.  
<http://www.excelencia.uat.mx/pariente/articulos.htm>
- Huaita Acha, D. M., & Luza Castillo, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. INNOVA Research Journal, 3(8.1), 300-312. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801/760>
- Janssen y Van der Voort (2016) Gobernanza adaptativa: hacia un gobierno estable, responsable y receptivo. Información Gubernamental Trimestral, 33, 1-5.  
DOI: 10.1016/j.giq.2016.02.003
- Laffin, M. (2016) Planning in England: New Public Management, Network Governance or Post-Democracy? International Review of Administrative Sciences, 82(2) 354-372.  
DOI: 10.1177/0020852315581807
- Lapsley, I. y Oldfield, R. (2001): « Transformando el Sector Público: Consultores

Gerenciales como Agentes de Cambio. Revista Europea de Contabilidad, 10, 523-543.

<http://dx.doi.org/10.1080/713764628>

Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. Revista ECA Sinergia. 8(2). 144-157.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6230337.pdf>

Leeuw, F.L. (1996): «Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question And Answers», Accounting, Auditing & Accountability Journal, vol. 9, núm. 2, pp. 92-102.

**DOI:** 10.12691/jfa-2-3-1

Likert, R. (1976). The Human Organization. New York: McGraw-Hill.

<https://doi.org/10.1177/002218566901100112>

Lynn, L.E.(Jr) (1996), Public Management as Art, Science and Profession, Chatam House, New York.

<http://www3.interscience.wiley.com/journal/118484994/home>

Marín, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55444>

Martínez,A., Inglés, C., Piqueras, J. y Oblitas, L. (2010). Papel de la conducta prosocial y de las relaciones sociales en el bienestar psíquico y físico. Avances en Psicología Latinoamericana 28(1), pp. 74-84.

<https://www.redalyc.org/pdf/799/79915029007.pdf>

Maza Gamboa, L. C. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018. Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20362>

- Moreno, V. (2009). Motivación en el trabajo. Estrategias para la motivación. Editorial Innovación y Cualificación, S. L. España. <https://www.iceditorial.com/habilidades-directivas/3503-motivacion-en-el-trabaje-estrategias-para-la-motivacion-9788483642627>.
- Montoya, P; Beïio-Escamilila, N; Bermúdez, N; Burgos, F; Fuentealba, M y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7- 13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Muñoz, A. (1990). "Satisfacción e insatisfacción en el trabajo". Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense. Madrid. <https://www.ugr.es/-recfpro/rev61COLD5.pdf>
- Muchinsky, P. (2000) *Psicología aplicada al trabajo*. Thomas Learning Madrid, España, Ediciones Paraninfo
- Musolf, C. y Seidman, P. (1980). Todas las organizaciones son públicas. Universidad Nacional Autónoma de México. [https://www.doccity.com/es/documentos/downloading/?id=5090628?src=social\\_login](https://www.doccity.com/es/documentos/downloading/?id=5090628?src=social_login)
- Navarro, et al. (2010). Satisfacción Laboral Evocada por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana. *Revista de la Construcción*. Vol. 9, No.1. Pp. 6-7. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718915X2010000100002&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718915X2010000100002&script=sci_abstract).
- Navarro, J., Roe, R. A. y Artiles, M. I. (2015). Taking time seriously: Changing practices and perspectives in work/organizational psychology. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 135-145. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.07.002>.
- Ñaupas,H.,Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U.

[https://www.academia.edu/59660080/%C3%91aupas\\_Metodolog%C3%A Da\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_4ta\\_Edici%C3%B3n\\_Humberto\\_%C3%9 1aupas\\_Pait%C3%A1n](https://www.academia.edu/59660080/%C3%91aupas_Metodolog%C3%A Da_de_la_investigaci%C3%B3n_4ta_Edici%C3%B3n_Humberto_%C3%9 1aupas_Pait%C3%A1n)

Palma, S. (1999). Escala Clima Laboral CL – SPC. Perú: Editora & Comercializadora CARTOLAN E.I.R.L

Paredes, M (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28212>

Pastor, A (2019). El futuro del trabajo en la Administración Pública. ¿estamos preparados?. *Revista Vazca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*. Ed. especial. Pp. 34-52.

DOI: 10.47623/ivap-rvgp.16.2019.ab.02

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. 10(20). 1-29.

<http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595/2292>

Peiró, J.M. (2000). La Medida de la Satisfacción Laboral. *Ansiedad y Estrés* 1 (2-3): 231-253.

<http://hdl.handle.net/20.500.12495/2469>

Penz, O. et al. (2017). Post-bureaucratic encounters: Affective labour in public employment services. *Critical Social Policy*, 1-22. <https://doi.org/10.1177/0261018316681286>

Peraza de Aparicio, C. X. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *MediSur*. vol. 18, nº 3, pp. 507-511.

<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4713>

Ramírez, R. et al (2008). La Motivación Laboral, Factor Fundamental para el logro de Objetivos Organizacionales: Caso Empresa Manufacturera de Tubería

- de Acero. Daena: International Journal of Good Conscience. México D.F.
- Riba, C. y Ballart, X. (2016). "Public Service Motivation of Spanish High Civil Servants, Measurements and Effects". *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. 154: 6682. Ediciones Uniandes. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/12553?show=full>.
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. EUMED. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13° Edición. México D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. C. (2020). Retos para la gestión pública peruana en tiempos del Covid19. Edu.pe. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/retos-para-la-gestion-publica-peruana-en-tiempos-del-covid19>
- Salazar, A. (2002). Actores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras de Belice. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 2(1), 23-59. <https://riee.um.edu.mx/index.php/RIEE/article/view/19>.
- Sánchez, R. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica: Aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales*. Lima, Perú. Editorial Mantaro.
- Tello, A. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65995>
- Unir (2021). ¿Qué es la gestión pública? Universidad Virtual. UNIR Ecuador - Maestrías y Grados. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>. Universidad César Vallejo.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Gestión pública y satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022						
AUTOR: Olivos Ferrer, Jennie Emma						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión táctica y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión táctica y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación directa entre la gestión pública y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación directa entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la gestión táctica y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la gestión operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una UGEL de Lima, 2022.</p>	<b>Variable 1: Gestión pública</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Gestión estratégica	Planes a largo plazo Políticas institucionales Eficiencia de la gestión	21	Ineficiente 21 - 49 Regular 50 - 78 Eficiente 79 - 105
Gestión táctica	Planes a mediano plazo Habilidades contextuales					
Gestión operativa	Programas Presupuestos Habilidades operativas Planes					
		<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
Beneficios laborales y remunerativos	Y1.1 Sueldo y remuneración Y1.2 Satisfacción de necesidades Y1.3 Beneficios laborales Y1.4 Expectativas económicas.	21	Ineficiente 21 - 49 Regular 50 - 78 Eficiente 79 - 105			
Desempeño de tareas	Y1.5 Remuneraciones justas y equitativas Y1.6 Diferenciación Remunerativa. Y1.7 Afecto a cargas sociales					
Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional	Y2.1 Valoran mi trabajo Y2.2 Inducción al Personal Y2.3 Percepción personal Y2.4 Importancia a mi trabajo Y2.5 Me siento útil Y2.6 Trabajo aburrido y cansado Y2.7 Complacido con mi trabajo Y3.1 Distribución física Y3.2. Ambiente Confortable Y3.3 Comodidad					

				Y3.4 Riesgo y peligro Y3.5 Desarrollo personal Y 3.6 Disfruto de mi labor Y3.7 Resultado de mi trabajo		
--	--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> Correlacional, no experimental y transversal</p> <p><b>MÉTODO:</b> descriptivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 374 trabajadores de una UGEL de Lima</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> No probabilística</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 100 trabajadores de una UGEL de Lima</p>	<p><b>Variable 1: Gestión pública</b></p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario de gestión pública</p> <hr/> <p>Nombre: cuestionario de gestión pública.  Autor: Jorge Luis Quinteros Ramos  Dimensiones: Gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa.  Ámbito de Aplicación:  Forma de Administración:</p> <p><b>Variable 1: Gestión pública</b></p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario de satisfacción laboral  Nombre: cuestionario sobre la satisfacción laboral  Autor: Lizbeth Quilca Congora  Dimensiones: Beneficios laborales y remunerativos, desempeño de tareas, condiciones físicas de trabajo, desarrollo personal y profesional, relaciones interpersonales. Monitoreo:  Ámbito de Aplicación:  Forma de Administración:</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Se utilizó la estadística descriptiva para desarrollar las tablas de frecuencia, que nos apoyo en el desarrollo de los datos descriptivos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se empleó la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman</p>

**Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables**

<b>Variable gestión pública</b>						
V	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión pública	Mejora progresiva de la administración de los recursos de las instituciones públicas en todos los niveles de gobierno y para ello es necesario que los trámites se lleguen a simplificar y así poder alcanzar los resultados deseados para satisfacción de las personas que acuden a las entidades gubernamentales a realizar cualquier tipo de gestión. (CLAD, 2012, p 3)	La escala de Likert es el grupo de ítems cuyas respuestas nos van ayudar para medir los conocimientos a través de las respuestas de las personas con relación al cuestionario de 30 preguntas con los respectivos valores. 1.Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Gestión estratégica	Planes a largo plazo Políticas institucionales Eficiencia de la gestión	1 al 7	Ordinal
			Gestión táctica	Planes a mediano plazo Habilidades contextuales Programas Presupuestos	8 al 14	
			Gestión operativa	Habilidades operativas Planes	15 al 21	

## Variable satisfacción laboral

V	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción laboral	Según, Morillo (2006) "es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial".	La gestión de satisfacción laboral en función a las estrategias de motivación, la cuales es medida en cinco dimensiones (Y1, Y2, Y3, Y4, Y5) a través de 21 ítems.	Beneficios laborales y remunerativos	Y1.1 Sueldo y remuneración Y1.2 Satisfacción de necesidades Y1.3 Beneficios laborales Y1.4 Expectativas económicas. Y1.5 Remuneraciones justas e igualitarias	1 al 7	Ordinal
			Desempeño de tareas	Y2.1 Valoración de trabajo Y2.2 Importancia al trabajo Y2.3 Utilidad Y2.4 Trabajo aburrido y cansado Y2.5 Complacido con el trabajo	8 al 14	
			Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional	Y3.1 Distribución física Y3.2. Ambiente Confortable Y3.3 Comodidad Y3.4 Riesgo y peligro Y3.5 Ambiente físico moderno y limpio Y3.6 Equipos y herramientas adecuados Y4.1 Desarrollo personal Y4.2 Disfruta la labor Y4.3 Resultado de trabajo Y4.4 Realización profesional Y4.5 Expectativas laborales Y4.6 Capacitación y especialización continua	15 al 21	

## Anexo 3: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (x) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Cuestionario de Gestión pública						
	Dimensión 1: Gestión Estratégica	Puntaje				
1	La tecnología con la que cuenta la institución es eficiente para realizar un trabajo adecuado.	1	2	3	4	5
2	Se cuenta con computadoras en buen estado	1	2	3	4	5
3	Se realiza un análisis estratégico adecuado en la institución.	1	2	3	4	5
4	Las metas y estrategias se establecen de manera adecuada.	1	2	3	4	5
5	Existe una cultura organizacional adecuada para trabajar de manera eficiente.	1	2	3	4	5
6	Los planes a largo plazo están estructurados de manera adecuada	1	2	3	4	5
7	Se realiza capacitaciones periódicas para elaboración de los instrumentos de gestión.	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 2: Gestión Táctica</b>					
8	Se realiza un consenso de ideas de todo el personal para realizar los planes a largo plazo.	1	2	3	4	5
9	Las políticas institucionales son las adecuadas.	1	2	3	4	5
10	La Institución desarrolla una gestión proactiva	1	2	3	4	5
11	Existen métodos para medir la eficiencia de la consecución de objetivos en la institución.	1	2	3	4	5
12	Existe una gestión eficiente y eficaz en la institución.	1	2	3	4	5
13	Los planes a mediano plazo están estructurados de manera adecuada	1	2	3	4	5
14	Se desarrolla una gestión de evaluación por resultados	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 3: Gestión Operativa</b>					
15	Los trabajadores tienen habilidades idóneas para realizar su trabajo de manera adecuada.	1	2	3	4	5
16	Se tiene una adecuada estructura organizacional en la institución.	1	2	3	4	5
17	Existe un adecuado proceso de retroalimentación	1	2	3	4	5
18	Los presupuestos se realizan de manera adecuada en la institución.	1	2	3	4	5
19	Los trabajadores tienen habilidades operativas adecuadas para realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
20	Los planes a corto plazo se cumplen de manera oportuna en la institución.	1	2	3	4	5
21	Se realiza capacitaciones de actualización al personal	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (x) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

<b>Cuestionario sobre Gestión de Satisfacción Laboral</b>						
	<b>Dimensión 1: Beneficios laborales y Remunerativos</b>	Puntaje				
1	Siento que mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1	2	3	4	5
2	Logro satisfacer todas mis necesidades con mi remuneración.	1	2	3	4	5
3	Tengo todos mis beneficios laborales de acuerdo a ley.	1	2	3	4	5
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
5	Considero que mi sueldo neto recibido es justo y equitativo.	1	2	3	4	5
6	Siento que existe diferenciación remunerativa entre los servidores de acuerdo al régimen laboral	1	2	3	4	5
7	Tengo el monto afecto a cargas sociales de acuerdo con mi remuneración total	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 2: Desempeño de Tareas</b>					
8	El equipo directivo u otras personas me dan a conocer lo bien que estoy realizando mi trabajo.	1	2	3	4	5
9	Existe un proceso de inducción en los puestos a desempeñar.	1	2	3	4	5
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
12	Mi trabajo me aburre y cansa.	1	2	3	4	5
13	Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
14	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 3: Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional</b>					
15	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
16	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación y temperatura adecuada).	1	2	3	4	5
17	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
18	El ambiente físico donde trabajo me expone a peligros y riesgos.	1	2	3	4	5
19	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
20	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
21	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	1	2	3	4	5

## Anexo 4. Certificado de validez.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: .....

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Gestión estratégica	Planes a largo plazo Políticas institucionales Eficiencia de la gestión	1 al 7	Ineficiente 21 – 49 Regular 50 – 78 Eficiente 79 – 105
Gestión táctica	Planes a mediano plazo Habilidades contextuales Programas Presupuestos	8 al 14	
Gestión operativa	Habilidades operativas Planes	15 al 21	

Fuente: Elaboración propia.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Gestión Estratégica</b>								
1	La tecnología con la que cuenta la institución es eficiente para realizar un trabajo adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Existen mecanismos para estimar la eficiencia y eficacia en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Se realiza una análisis estratégico adecuado en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Las metas y estrategias se establecen de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Existen una cultura organizacional adecuada para trabajar de manera eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Los planes a largo plazo están estructurados de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Se realiza capacitaciones periódicas para elaboración de los instrumentos de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Dimensión 2: Gestión Táctica</b>								

6	Se realiza un consenso de ideas de todo el personal para realizar los planes a largo plazo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Las políticas institucionales son las adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	La institución desarrolla una gestión proactiva.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Existen métodos para medir la eficiencia de la consecución de objetivos en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Existen una gestión eficiente y eficaz en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Los planes a mediano plazo están estructurados de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Existen un adecuado proceso de retroalimentación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Dimensión 3: Gestión Operativa</b>								
15	Los trabajadores tienen habilidades idóneas para realizar su trabajo de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Se tiene una adecuada estructura organizacional en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Se desarrolla una gestión de evaluación por resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Los presupuestos se realizan de manera adecuada en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Considera que existen capacitaciones periódicas que permiten actualizarse a fin de desarrollar habilidades operativas adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Los planes a corto plazo se cumplen de manera oportuna en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	Existen un adecuado ejercicio de la función pública.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ESTRADA CLAUDIO GIOVANNA DNI: 08667081

Especialidad del validador: DRA. ADMINISTRACION DE LA EDUCACION.

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

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

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

S. Estrada C.

Firma del Experto Informante.

# Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Beneficios laborales y remunerativos	Y1.1 Sueldo y remuneración Y1.2 Satisfacción de necesidades Y1.3 Beneficios laborales Y1.4 Expectativas económicas. Y1.5 Remuneraciones justas y equitativas Y 1.6 Diferenciación Remunerativa. Y 1.7 Afecto a cargas sociales	1 al 5	Ineficiente 21 – 49 Regular 50 – 78 Eficiente 79 – 105
	Desempeño de tareas	Y2.1 Valoran mi trabajo Y2.2 Inducción al Personal Y2.3 Percepción personal Y2.4 Importancia a mi trabajo Y2.5 Me siento útil Y2.6 Trabajo aburrido y cansado Y2.7 Complacido con mi trabajo	
Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional	Y3.1 Distribución física Y3.2. Ambiente Confortable Y3.3 Comodidad Y3.4 Riesgo y peligro Y3.5 Desarrollo personal Y 3.6 Disfrute de mi labor Y3.7 Resultado de mi trabajo	12 al 17	

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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Beneficios laborales y Remunerativos</b>								
1	Considera Usted que sus ingresos percibidos no van acorde a la labor que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Logra Usted satisfacer sus necesidades con su remuneración.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considera Usted que tiene todos sus beneficios laborales de acuerdo a ley.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El trabajo que realiza le permite percibir un ingreso económico con el cual puede cubrir sus expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera usted que su sueldo neto recibido es justo y equitativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Considera que existe diferenciación remunerativa entre los servidores que desarrollan una misma función laboral con diferente régimen laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Estime usted que el monto afecto a cargas sociales está de acuerdo a su remuneración total.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 2: Desempeño de Tareas</b>								
8	El equipo directivo u otras personas le dan a conocer lo bien que estoy realizando un buen trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Existe un proceso de inducción en los puestos a desempeñar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Considera Usted que las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10	Considera Usted que las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Se considera realmente útil con la labor que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Siente que el trabajo que realiza le aburre y cansa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Se siente complacido con la actividad que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Le gusta el trabajo que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 3: Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional</b>								
15	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación y temperatura adecuada).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es injustable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	El ambiente físico donde trabajo le expone a peligros y riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Disfruta Usted de cada labor que realiza en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ESTRADA CLAUDIO GIOVANNA                      DNI: 08669081

Especialidad del validador: DIA. ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

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

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESTRADA CLAUDIO, GIOVANNA DNI 08669081	<b>MAESTRO EN EDUCACION</b> MENCION EN EVALUACION Y ACREDITACION DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 14/01/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>
ESTRADA CLAUDIO, GIOVANNA DNI 08669081	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 10/09/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
ESTRADA CLAUDIO, GIOVANNA DNI 08669081	<b>DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 23/03/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## Experto 2

### Gestión Pública

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: .....

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión estratégica	Planes a largo plazo Políticas institucionales Eficiencia de la gestión	1 al 7	Ineficiente 21 – 49 Regular 50 – 78 Eficiente 79 – 105
Gestión táctica	Planes a mediano plazo Habilidades contextuales Programas Presupuestos	8 al 14	
Gestión operativa	Habilidades operativas Planes	15 al 21	

Fuente: Elaboración propia.



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Gestión Estratégica</b>								
1	La tecnología con la que cuenta la institución es eficiente para realizar un trabajo adecuado.	X		X		X		
2	Existe mecanismos para estimar la eficiencia y eficacia en el trabajo.	X		X		X		
3	Se realiza una análisis estratégico adecuado en la institución.	X		X		X		
4	Las metas y estrategias se establecen de manera adecuada.	X		X		X		
5	Existe una cultura organizacional adecuada para trabajar de manera eficiente.	X		X		X		
6	Los planes a largo plazo están estructurados de manera adecuada	X		X		X		
7	Se realiza capacitaciones periódicas para elaboración de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Gestión Táctica</b>								

8	Se realiza un consenso de ideas de todo el personal para realizar los planes a largo plazo.	X		X		X		
9	Las políticas institucionales son las adecuadas.	X		X		X		
10	La institución desarrolla una gestión proactiva	X		X		X		
11	Existen métodos para medir la eficiencia de la consecución de objetivos en la institución.	X		X		X		
12	Existe una gestión eficiente y eficaz en la institución.	X		X		X		
13	Los planes a mediano plazo están estructurados de manera adecuada	X		X		X		
14	Existe un adecuado proceso de retroalimentación	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Gestión Operativa</b>								
15	Los trabajadores tienen habilidades idóneas para realizar su trabajo de manera adecuada.	X		X		X		
16	Se tiene una adecuada estructura organizacional en la institución.	X		X		X		
17	Se desarrolla una gestión de evaluación por resultados	X		X		X		
18	Los presupuestos se realizan de manera adecuada en la institución.	X		X		X		
19	Considera que existen capacitaciones periódicas que permiten actualizarse a fin de desarrollar habilidades operativas adecuadas	X		X		X		
20	Los planes a corto plazo se cumplen de manera oportuna en la institución.	X		X		X		
21	Existe un adecuado ejercicio de la función pública	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**

**No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rosario Chavez Luciana Jesus DNI: 76031892

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

05 de 05 del 2022

Firma del Experto Informante.

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

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

# Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Beneficios laborales y remunerativos	Y1.1 Sueldo y remuneración Y1.2 Satisfacción de necesidades Y1.3 Beneficios laborales Y1.4 Expectativas económicas. Y1.5 Remuneraciones justas y equitativas Y 1.6 Diferenciación Remunerativa. Y 1.7 Afecto a cargas sociales	1 al 5	
Desempeño de tareas	Y2.1 Valoran mi trabajo Y2.2 Inducción al Personal Y2.3 Percepción personal Y2.4 Importancia a mi trabajo Y2.5 Me siento útil Y2.6 Trabajo aburrido y cansado Y2.7 Complacido con mi trabajo	6 al 11	Ineficiente 21 – 49 Regular 50 – 78 Eficiente 79 – 105
Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional	Y3.1 Distribución física Y3.2. Ambiente Confortable Y3.3 Comodidad Y3.4 Riesgo y peligro Y3.5 Desarrollo personal Y 3.6 Disfrute de mi labor Y3.7 Resultado de mi trabajo	12 al 17	

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Beneficios laborales y Remunerativos</b>								
1	Considera Usted que sus ingresos percibidos no van acorde a la labor que realiza.	X		X		X		
2	Logra Usted satisfacer sus necesidades con su remuneración.	X		X		X		
3	Considera Usted que tiene todos sus beneficios laborales de acuerdo a ley.	X		X		X		
4	El trabajo que realiza le permite percibir un ingreso económico con el cual puede cubrir sus expectativas económicas.	X		X		X		
5	Considera usted que su sueldo neto recibido es justo y equitativo.	X		X		X		
6	Considera que existe diferenciación remunerativa entre los servidores que desarrollan una misma función laboral con diferente régimen laboral	X		X		X		
7	Estima usted que el monto afecto a cargas sociales está de acuerdo a su remuneración total	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Desempeño de Tareas</b>								
8	El equipo directivo u otras personas le dan a conocer lo bien que estoy realizando un buen trabajo.	X		X		X		
9	Existe un proceso de inducción en los puestos a desempeñar.	X		X		X		
10	Considera Usted que las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	X		X		X		

10	Considera Usted que las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	X		X		X		
11	Se considera realmente útil con la labor que realiza.	X		X		X		
12	Siente que el trabajo que realiza le aburre y cansa.	X		X		X		
13	Se siente complacido con la actividad que realiza.	X		X		X		
14	Le gusta el trabajo que realiza.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional</b>								
15	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.	X		X		X		
16	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación y temperatura adecuadas).	X		X		X		
17	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		
18	El ambiente físico donde trabajo le expone a peligros y riesgos.	X		X		X		
19	Considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente.	X		X		X		
20	Disfruta Usted de cada labor que realiza en el trabajo.	X		X		X		
21	Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rufo Chavez Luzana Jense DNI: 76031292

Especialidad del validador: Mg en Gestión Pública

...05...de...05...del 20.22

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

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RUNCO CHAVEZ, LUZCINA JESUS DNI 76031897	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/03/2012 Fecha egreso: 22/12/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RUNCO CHAVEZ, LUZCINA JESUS DNI 76031897	ABOGADA Fecha de diploma: 01/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
RUNCO CHAVEZ, LUZCINA JESUS DNI 76031897	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/09/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Experto 3

### Gestión Pública

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: .....

Dimensiones	indicadores	items	Niveles o rangos
Gestión estratégica	Planes a largo plazo	1 al 7	Ineficiente 21 – 49
	Políticas institucionales		Regular 50 – 78
Gestión táctica	Eficiencia de la gestión	8 al 14	Eficiente 79 – 105
	Planes a mediano plazo		
	Habilidades contextuales		
Gestión operativa	Programas	15 al 21	
	Presupuestos		
	Habilidades operativas		
	Planes		

Fuente: Elaboración propia.



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Gestión Estratégica</b>								
1	La tecnología con la que cuenta la institución es eficiente para realizar un trabajo adecuado.	X		X		X		
2	Existe mecanismos para estimar la eficiencia y eficacia en el trabajo.	X		X		X		
3	Se realiza un análisis estratégico adecuado en la institución.	X		X		X		
4	Las metas y estrategias se establecen de manera adecuada.	X		X		X		
5	Existe una cultura organizacional adecuada para trabajar de manera eficiente.	X		X		X		
6	Los planes a largo plazo están estructurados de manera adecuada.	X		X		X		
7	Se realiza capacitaciones periódicas para elaboración de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Gestión Táctica</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

8	Se realiza un consenso de ideas de todo el personal para realizar los planes a largo plazo.	X		X		X		
9	Las políticas institucionales son las adecuadas.	X		X		X		
10	La institución desarrolla una gestión proactiva.	X		X		X		
11	Existen métodos para medir la eficiencia de la consecución de objetivos en la institución.	X		X		X		
12	Existe una gestión eficiente y eficaz en la institución.	X		X		X		
13	Los planes a mediano plazo están estructurados de manera adecuada.	X		X		X		
14	Existe un adecuado proceso de retroalimentación.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Gestión Operativa</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los trabajadores tienen habilidades idóneas para realizar su trabajo de manera adecuada.	X		X		X		
16	Se tiene una adecuada estructura organizacional en la institución.	X		X		X		
17	Se desarrolla una gestión de evaluación por resultados.	X		X		X		
18	Los presupuestos se realizan de manera adecuada en la institución.	X		X		X		
19	Considera que existen capacitaciones periódicas que permiten actualizarse a fin de desarrollar habilidades operativas adecuadas.	X		X		X		
20	Los planes a corto plazo se cumplen de manera oportuna en la institución.	X		X		X		
21	Existe un adecuado ejercicio de la función pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: LETICIA FERNANDA NARVAEZ KONDON DNI: 72876198

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN PÚBLICA

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

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

01 de Mayo del 2022

  
 Firma del Experto Informante.

# Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Beneficios laborales remunerativos y	Y1.1 Sueldo y remuneración Y1.2 Satisfacción de necesidades Y1.3 Beneficios laborales Y1.4 Expectativas económicas. Y1.5 Remuneraciones justas y equitativas Y 1.6 Diferenciación Remunerativa. Y 1.7 Afecto a cargas sociales	1 al 5	
Desempeño de tareas de	Y2.1 Valoran mi trabajo Y2.2 Inducción al Personal Y2.3 Percepción personal Y2.4 Importancia a mi trabajo Y2.5 Me siento útil Y2.6 Trabajo aburrido y cansado Y2.7 Complacido con mi trabajo	6 al 11	Ineficiente 21 – 49 Regular 50 – 78 Eficiente 79 – 105
Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional	Y3.1 Distribución física Y3.2. Ambiente Confortable Y3.3 Comodidad Y3.4 Riesgo y peligro Y3.5 Desarrollo personal Y 3.6 Disfruto de mi labor Y3.7 Resultado de mi trabajo	12 al 17	

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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Beneficios laborales y Remunerativos</b>								
1	Considera Usted que sus ingresos percibidos no van acorde a la labor que realiza.	X		X		X		
2	Logra Usted satisfacer sus necesidades con su remuneración.	X		X		X		
3	Considera Usted que tiene todos sus beneficios laborales de acuerdo a ley.	X		X		X		
4	El trabajo que realiza le permite percibir un ingreso económico con el cual puede cubrir sus expectativas económicas.	X		X		X		
5	Considera usted que su sueldo neto recibido es justo y equitativo.	X		X		X		
6	Considera que existe diferenciación remunerativa entre los servidores que desarrollan una misma función laboral con diferente régimen laboral	X		X		X		
7	Estima usted que el monto afecto a cargas sociales está de acuerdo a su remuneración total	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Desempeño de Tareas</b>								
8	El equipo directivo u otras personas le dan a conocer lo bien que estoy realizando un buen trabajo.	X		X		X		
9	Existe un proceso de inducción en los puestos a desempeñar.	X		X		X		
10	Considera Usted que las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	X		X		X		

10	Considera Usted que las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.	X		X		X		
11	Se considera realmente útil con la labor que realiza.	X		X		X		
12	Siente que el trabajo que realiza le aburre y cansa.	X		X		X		
13	Se siente complacido con la actividad que realiza.	X		X		X		
14	Le gusta el trabajo que realiza.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Condiciones físicas de trabajo/ Desarrollo personal y profesional</b>								
15	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.	X		X		X		
16	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación y temperatura adecuada).	X		X		X		
17	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		
18	El ambiente físico donde trabajo le expone a peligros y riesgos.	X		X		X		
19	Considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente.	X		X		X		
20	Disfruta Usted de cada labor que realiza en el trabajo.	X		X		X		
21	Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LEIVY FEENANOA NARVAZ RONÓN DNI: 72876198

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN PÚBLICA.

04 de MAYO del 2022

  
Firma del Experto Informante.

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

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

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NARVAEZ RONDON, LEIDY FERNANDA DNI 72876198	BACHILLER EN DERECHO - Fecha de diploma: 11/02/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NARVAEZ RONDON, LEIDY FERNANDA DNI 72876198	ABOGADA Fecha de diploma: 18/07/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NARVAEZ RONDON, LEIDY FERNANDA DNI 72876198	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/12/2013 Fecha egreso: 30/04/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace  
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública y satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022", cuyo autor es OLIVOS FERRER JENNIE EMMA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07637233 <b>ORCID</b> 0000000206848542	Firmado digitalmente por: JPAPANICOLAU el 07-08-2022 08:17:03

Código documento Trilce: TRI - 0367484