

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE
MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA
REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE
PUERTO MALDONADO, 2019”**

Presentado por:

Bachiller: HUAMAN SALLO, Antonio
Smith

Bachiller: QUISPE RODRIGUEZ,
Erika Emperatriz

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesora: Dra. TORREN MEDRANO,
Ruth

Co - Asesora: Mg. LIRA JIMENEZ,
Giovana

Puerto Maldonado, 2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE
MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA
REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE
PUERTO MALDONADO, 2019”**

Presentado por:

Bachiller: HUAMAN SALLO, Antonio
Smith

Bachiller: QUISPE RODRIGUEZ,
Erika Emperatriz

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesora: Dra. TORREN MEDRANO,
Ruth

Co - Asesora: Mg. LIRA JIMENEZ,
Giovana

Puerto Maldonado, 2020

DEDICATORIA.

En primer lugar al Padre Celestial, quien con su amor ha permitido que terminara esta nueva etapa en mi vida con mucho éxito.

Especialmente a mis queridos padre, Norma Sallo y Antonio Huamán, por estar conmigo en cada momento, por darme todo el amor, cariño y apoyo durante todo este tiempo, que ha sido incondicional.

A mi enamorada Jazmín Díaz, por su gran paciencia y sobre todo por motivarme todos los días, para terminar esta carrera, gracias por todo el apoyo.

De todo corazón a mis abuelos Inés Mormontoy y Lunazco Sallo, que desde el cielo están contento por hacer mi sueño realidad.

**Bach. Antonio Smith Huamán
Sallo**



Este proyecto está dedicado especialmente y de todo mi corazón a Dios, por darme la fuerza y el valor de poder culminar con victoria este ciclo en mi existencia.

A mis maravillosos padres, Cándida Rodríguez Díaz y Florencio Ccosi, seres, quienes con sus consejos, y amor impulsaron a transformarme en lo que hoy en día soy, tengo el grandísimo honor de ser su hija, porque son los excelentes padres que Dios me pudo dar.

A mi hermoso hijo Alessandro Abdhel Fidhel Quispe, eres y serás mi mayor fuente de inspiración, para que te sientas plenamente orgulloso de tu mamá.

A todos mis hermanos (as), porque han estado a mi lado en cada momento importante en mi vida, gracias por el gran apoyo moral que me han brindado en transcurso de toda mi vida.

**Bach. Erika Emperatriz Quispe
Rodríguez**



AGRADECIMIENTOS.

A la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, por darnos el privilegio de poder estudiar en tan importante, exitosa y prestigiosa casa de estudio.

A nuestra facultad de Ecoturismo “Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales”, como a la directora de escuela y planta docente, millones de gratitudes a todos, por su experiencia y conocimientos que compartieron con nosotros, pudimos terminar nuestra formación académica.

A nuestra Asesora, Co-asesora, como también a los especialistas que integraron el jurado, ya que con su revisor, contribución, comprensión y servicio, pudimos realizar nuestro trabajo de grado.

A la “Oficina Regional Sur Oriente cusco – INPE de Puerto Maldonado”, por abrir sus puertas de dicha institución y brindarnos la ayuda necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo investigativo.

PRESENTACION.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Nacional amazónica de Madre de Dios, se pone a su disposición la tesis intitulada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO ,2019”.

La investigación se desarrolló de la siguiente forma:

El Capítulo I el planteamiento del problema con la realidad problemática.

El Capítulo II, se planteó el marco teórico que es sustento de la investigación, además de los antecedentes de estudios.

El Capítulo III, se explica la metodología empleada, y el respectivo análisis siguiendo las pautas estadísticas.

En la sección final se anexa, instrumento con las variables empleadas y las respectivas matrices.

RESUMEN

“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado ,2019”.

Tuvo como Objetivos General; Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.

La actual exploración pertenece al tipo básico, de corte no experimental. Kerlinger (1979, Pág. 116). Indica que “La investigación no experimental es la que se efectúa sin operar deliberadamente la variable. Simplemente se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. La Investigación es de tipo no experimental, y se dividen en Transversal y Correlacional. Dada la población a estudiar, que está integrada por 16 servidores penitenciarios del ente “Administrativo de la Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE, Puerto Maldonado”.

Se llegó a la conclusión de que:

En “la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado”, se determinó que la Gestión Administrativa se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 4.18 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, de acuerdo a la tabla N° 09 de escala de interpretación, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico $Z_t=7.87$, se afirma que existe correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0.821$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una correlación positiva alta demostrando que la gestión administrativa incide en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral de los trabajadores.

ABSTRACT

Administrative management and job satisfaction of the workers of the administrative headquarters Regional Office South East Cusco - INPE Puerto Maldonado ,2019.

General Objectives: To determine the relationship between the Administrative Management and the Labor Satisfaction of the workers of the Regional Office South East Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019.

The current exploration belongs to the basic type, non-international cut. Kerlinger (1979, p. 116). Indicates that Non-experimental research is research that is done without deliberately operating the variable. One simply observes phenomena as they occur in their natural context, and then analyzes them. The research is of a non-experimental type, and is divided into Transversal and Correlational. Given the population to be studied, it is composed of 16 penitentiary servants of the Administrative Organization of the Regional Office South East Cusco - INPE, Puerto Maldonado.

It was concluded that;

In the administrative headquarters of Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, it was determined that Administrative Management is developed at a high level with an average of 4.18 and job satisfaction is manifested at a high level, according to Table N° 09 of interpretation scale, with these statistical results it was determined that according to the hypothesis posed, using the statistic $Z_t=7.87$, it is stated that there is a correlation between Administrative Management and Job Satisfaction, with its correlation coefficient $\rho= 0,821$, according to the scale of correlation values indicates that there is a high positive correlation demonstrating that administrative management has an impact on job satisfaction.

Keywords: Administrative management, job satisfaction of workers.

INTRODUCCIÓN.

A nivel mundial la gestión administrativa ha tenido la capacidad de que las empresas puedan funcionar, mediante los empleados, esto es gracia a la actividad que ejerce los recursos humanos, debido a que ayuda a la sociedad con sus servicios y productos, que cada día son mejores.

“Hay gestión a partir del involucramiento de todos en los procesos de planeación, organización, dirección, evaluación, toma de decisiones, resolución de conflictos, definición e identificación de retos y oportunidades de desarrollo estratégico de toda organización administrativa”. Para Basantes, (2014).

En la actualidad observa que la “Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”, no brindan una calidad necesaria a al compromiso, deben de tener para asumir, gestionar, conducir, liderar la organización al éxito, ya que en muchas ocasiones no toman en cuenta el esfuerzo laboral, por el contrario, con mucha frecuencia toman actitudes y acciones poco claras, lentas y burocráticas, que lograron determinar a los miembros de esta organización.

Unos de los grandes problemas que existen dentro de la sociedad, en relación con la gestión administrativa, es el sistema que realiza, debido a que en muchas circunstancias es inadecuada o angular, lo que conlleva a que exista un nivel alto de insatisfacción laboral en los empleados.

Es importante mencionar que la satisfacción profesional o laboral, es un término que se creó para referirse a las orientaciones y actitudes afectivas y sobre todo favorables de la persona hacia su empleo con una moral laboral adecuada.

La definición realizada por Guion en Paricio, (1968 p. 77) menciona que: “el grado en que se satisfacen las necesidades del individuo y el grado en que el individuo percibe esta satisfacción como brotando de su situación laboral total”.

Esto quiere decir que el interés que existe sobre la satisfacción laboral, se encuentra relacionada con la preocupación actual sobre tener una mejor calidad de vida, por tal motivo es donde radica la importancia que tienen las reacciones favorables y afectivas que las personas sienten en muchas ocasiones.

En algunos casos este interés no se encuentra conectado con el logro material o económico, sino por la mano brindada por la entidad o empresa donde realiza las actividades laborales, en esta ocasión, se puede mencionar que la gestión administrativa es buena.

INDICE

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	VI
PRESENTACION.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
INDICE.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.4 VARIABLES.....	18
1.5 HIPÓTESIS.....	18
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	20
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	24
1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	25
CAPÍTULO II.....	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	27
2.2 MODELO TEÓRICO.....	35
2.3 MARCO TEÓRICO.....	37
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	50
CAPÍTULO III.....	55
METODOLOGIA DE INVESTIGACION	55
3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	55
3.2 DISEÑO DE ESTUDIO.....	55
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	57
3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	59
CAPITULO IV.....	60
RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	60
4.1 FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	60
4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	63
4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL	76
4.4 DISCUSION DE RESULTADOS	83
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	87

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	88
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	90
ANEXO 2: INSTRUMENTO.	92
ANEXO 3: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO.	95
ANEXO 4: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.	97
ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN.....	99
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO	103
ANEXO 7: BASE DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	104

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

En la actualidad la mayoría de las entidades u organismos de orden publica, buscan a personas que sean actas, para desempeñar un cargo competitivo y sobre todo productivo, con la finalidad de favorecer a la institución, por tal motivo estas entidades consideran una importante fuente potencial que el trabajador de una mejor calidad en sus actividades o servicios.

Es importante mencionar que, para que esto logre ocurriera debe de existir un propósito para que dichos empleados se puedan sentir plenamente satisfechos, tanto e el ambiente físico, el trato agradable y su contexto profesional, para que puedan desarrollar de manera eficiente sus actividades.

El modelo de gestión administrativa a nivel internacional es de origen trascendental, tanto en las empresas privadas como de orden pública, esto permites que las organizaciones se puedan mantener en estándares de orden, donde las funciones se realizan de forma eficiente y sobre todo que sean eficaz.

Según Chiavenato (2006, p. 123), menciona que: “La gestión administrativa es elaborar planes y programas para llevarlos a cabo con base en elementos y recursos disponibles, para que alcancen y obtengan resultados positivos que vayan a satisfacer necesidades del contexto, para obtener fines, metas, medios y objetivos”.

Santillá, (2013) menciona que: “La gestión administrativa como conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control”.

La satisfacción laboral a nivel nacional, podemos decir que existe mayor favoritismo y mucha más burocracia en la mayoría de las organizaciones de origen públicas, esto produce que allá un decaimiento en alguna funciones o actividades que se van a realizar, ya que cuentan con estrategias y procesos que son ausentes.

En el Perú se realizó una encuesta donde el 76% de las personas respondieron de forma negativa a la pregunta: ¿es usted feliz en su trabajo? Un 22% manifestó que era debido a que no tenían un trabajo desafiante, el 20% indico que no tienen un buen clima laboral, el 19% la persona que tienen como jefe no saber ser un líder, un 12%, expresó que no están de acuerdo con las remuneraciones, el 10% dijeron que sus empresas no le retribuyen ninguna ganancia ni logro, otro 10% manifestó que no cuenta con ideas nuevas e innovadoras, y por ultimo un 7% no cuentan con un acceso de ascenso (infocapitalhumano.pe)

En “El Instituto Nacional Penitenciario de Puerto Maldonado – INPE Puerto Maldonado”, no se espada de esta realidad, debido a que se pudo evidenciar que existen una serie de inconvenientes en relación a la gestión administrativa, el cual atrasa el desarrollo de las funciones administrativas, que afecta directamente a que los trabajadores no se sientan satisfecho dentro del organismo como en sus actividades, esta entidad cuenta con la planeación del plan estratégico, es decir, con una misión, objetivos, programación de las actividades, pero su realidad es que no funciona adecuadamente la gestión de administración, esto llegan hasta el punto de que sus empleados no tenga una satisfacción laboral adecuada.

Existen organizaciones privadas y públicas, que realizan la documentación de gestión entre las cuales tenemos: el “**Reglamento de**

Organización y Funciones” (ROF), y el “Manual de Organización y Funciones (MOF)”, como también otros documentos legales que son necesarios para que exista una gestión administrativa excelente y sobre todo eficiente, aunque es importante mencionar que la mayoría de estos documentos no están al alcance de los empleados, es decir no tienen conocimiento de ellos, por tal motivo puede llegar a existir un desinterés en conocer y consultar sus funciones en el departamento, y sobre todo el cargo de sus funciones que se deben de desarrollar.

Es resaltante mencionar que la gestión administrativa, es la que se encarga de ayudar a que sus empleados sean cada vez más eficaces y eficientes en todas y cada una de sus funciones que les son asignadas, para que también puedan contribuir con su satisfacción profesional y laboral.

Por estas razones se decidió estudiar un poco más sobre esta problemática, realizando nuestro proyecto para saber cómo se origina la **“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina Regional Sur Oriente Cusco INPE Puerto Maldonado, 2019”**, con el propósito de realizar un análisis para dar las posibles alternativas, sugerencias y recordaciones positivas, que podrán ayudar en los problemas que existen en esta sede.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”?

1.2.2 Problema Específico

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la Planeación y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”?

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la Organización y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la Dirección y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el Control y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”?

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivos General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.

1.3.2 Objetivos Específico

- a) Determinar la relación entre la Planeación y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.
- b) Determinar la relación entre la Organización y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.
- c) Determinar la relación entre la Dirección y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.
- d) Determinar la relación entre el Control y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.

1.4 VARIABLES.

1.4.1 Variable Independiente

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL
<p style="text-align: center;">GESTION ADMINISTRATIVA (V.I)</p>	<p>“Se define como un conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración: planeación, organización, dirección y control. Es un proceso cíclico y sistemático”. <u>(Chiavenato, 2006 - Pág. 157)</u></p>

1.4.2 Variable Dependiente

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL
<p style="text-align: center;">SATISFACCION LABORAL (V.D)</p>	<p>“Se define a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se sienta insatisfecha alberga actitudes negativas”. <u>(Robbins, 2004 - Pág. 72)</u></p>

1.5 HIPÓTESIS.

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.

1.5.2 Hipótesis Específica

- ✓ Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.
- ✓ Existe una relación positiva entre la organización y la satisfacción laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.
- ✓ Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.

- ✓ Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de “los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado, 2019”.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA										
GESTION ADMINISTRATIVA (V.I)	"Se define como un conjunto de funciones y actividades que se desarrollan dentro de la organización orientado al logro de fines y objetivo de la misma".	PLANEACIÓN	"Define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza por establecer los objetivos y detallar los planes para alcanzarlo de la mejor manera posible". (Chiavenato,2006 – Pág. 124)	✓ Misión	1, 2	<table border="1"> <tr> <td>NUNCA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>CASI NUNCA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>A VECES</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>CASI SIEMPRE</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>SIEMPRE</td> <td>5</td> </tr> </table>	NUNCA	1	CASI NUNCA	2	A VECES	3	CASI SIEMPRE	4	SIEMPRE	5	Likert
				NUNCA	1												
				CASI NUNCA	2												
				A VECES	3												
		CASI SIEMPRE	4														
		SIEMPRE	5														
		✓ Objetivos	3, 4														
		✓ Planes	5, 6														
		✓ Estrategia	7, 8														
		ORGANIZACIÓN	"Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como en establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos". (Chiavenato,2006 – Pág. 129)	✓ Autoridad	9												
				✓ Función	10, 11												
				✓ Responsabilidad	12, 13												
DIRECCIÓN	"Define en relación con la acción, con ponerla en marcha, tiene mucho que ver con las personas. Los empleados deben ser asignados a su puesto y funciones, capacitados, guiados y motivados para	✓ Comunicación	14, 15														
		✓ Motivación	16														
		✓ Liderazgo	17, 18														

			que alcancen los resultados que se esperan de ellos”. (Chiavenato,2006 – Pág. 130)				
		CONTROL	“Define que es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, Organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanza o no los objetivos o los resultados deseados”. (Chiavenato,2006 – Pág. 131)	✓ Estándares	19		
				✓ Desempeño	20		
				✓ Acciones correctivas	21		

Fuente: “Elaboración propia”.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA										
SATISFACION LABORAL (V.D)	"Es la postura que posee una persona en el Trabajo, y a la vez este tiene necesidades básicas tantas fisiológicas o superación personal que tiene que cumplir para que este se sienta bien en el trabajo".	CONDICION DE TRABAJO	"Los empleados se interesan en su ambiente laboral tanto para el bienestar personal como para facilitar un buen trabajo, prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían ser extremosos". (Robbins,1999)	✓ Ambiente físico	22,23	<table border="1"> <tr> <td>NUNCA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>CASI NUNCA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>A VECES</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>CASI SIEMPRE</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>SIEMPRE</td> <td>5</td> </tr> </table>	NUNCA	1	CASI NUNCA	2	A VECES	3	CASI SIEMPRE	4	SIEMPRE	5	Likert
				NUNCA	1												
				CASI NUNCA	2												
		A VECES	3														
		CASI SIEMPRE	4														
		SIEMPRE	5														
		✓ Iluminación	24														
✓ Ruido	25																
SALARIO ACTUAL	"se debe procurar que los empleados estrella estén siempre bien remunerados, sintiendo que son recompensados por su excelente trabajo y que su bienestar, calidad de vida, estado de ánimo y rendimiento van en aumento proporcional". (Robbins, 1998)	✓ Política salarial	26,27														
		✓ Sistema de incentivos	28														
RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS	"La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Tener	✓ Clima organizacional	29,30														

			compañeros amigables que brinden apoyo, lleve una mayor satisfacción en el trabajo". (Robbins,1999)	✓ Trabajo en equipo	31,32		
--	--	--	---	---------------------	--------------	--	--

Elaboración propia.

1.7 Justificación.

En este presente trabajo de investigación es esencial, porque gracias a esta investigación “Los servidores y/o trabajadores de la sede de la oficina Regional Sur Oriente Cusco, INPE Puerto Maldonado”, entenderán las variables de la Gestiona Administrativa, también como distinguir las dimensiones que las componen para poder determinar la relación y el nivel de satisfacción profesional con la intención de investigar cuales son las estrategias correctas y pertinentes que impulsen un mejor ambiente laboral armónico y de satisfacción para todos los que laboran en ella.

Con la presente información obtenida y procesada desde la misma fuente, esto permitirá formular, proyectar o esquematizar.

Con los instrumentos que se emplearía en esta investigación, se convertirán también en instrumento propio de evaluación para una información objetiva, con un fundamento adecuado y corroborado empíricamente; la sencillez de su aplicación y análisis lo transformará en un admirable mecanismo que se encuentra disponible para las nuevas investigaciones organizacionales.

Justificación Teórica

Desde un punto de vista teórico, la presente investigación amplía la especulación que tiene relación con las variables que se estudia. Los resultados obtenidos con mucha prudencia serán de mucha utilidad para los investigadores.

Justificación Práctica

Al efectuar la investigación se pudo adquirir, los resultados que ayudara a la gestión administrativa y la satisfacción profesional o laboral a ser más eficiente y eficaz en cumplimiento de sus metas.

Justificación Metodológica

Con las deducciones conseguidas luego de la realización de las encuestas cada colaborador o trabajador; Se proporcionará una información más confiable para poder mejorar de forma eficiente y eficaz en la gestión administrativa y en favor de un buen bienestar laboral a “los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

1.8 Consideraciones Éticas.

“El nuevo TUO se ha aprobado mediante el D.S. N° 004-2019-JUS, publicado el viernes 25 de enero de 2019, en el diario oficial El Peruano, Por tal, el Art. 119 de la Ley N° 2744” “LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL”, relaciona al conocimiento de “Explica sobre posibilidades de no obstaculizar y dar respuestas a problemas en la atención a los administrados y el cumplimiento de los procedimientos, sugiere iniciativas para mejorar el servicio, incrementar el rendimiento generando niveles de satisfacción de servicios públicos”.

Se consideraron principios y aspectos éticos para la investigación entre los cuales tenemos:

- ✓ El respeto a la integridad y dignidad de la persona: ya que a través de la información que dieron los participantes en las encuestas, se logró obtener la información sobre la opinión y el conocimientos de los

trabajadores, sin producir ningún tipo de daño físico, moral, espiritual ni psicológico, por lo tanto se le explico que no colocaran ningún dato personal ya que la encuesta es de origen anónima.

- ✓ Autonomía: se le informo y explico de manera detallada a los colaboradores que existen riesgo y ventajas del estudio realizado, con el fin de que ellos pudieran aceptar de manera voluntaria la participación en la encuesta.
- ✓ Justicia: es importante tratar a todas la personas con un justa justicia y equidad, por lo tanto este proyecto cuenta con la privacidad, confiabilidad e intimidad reservada en toda lo información recolectada.
- ✓ Confiabilidad: se respetaron los interese, sensibilidad y derechos de cada uno de los colaboradores.
- ✓ Reciprocidad: los colaboradores fueron motivados a través “La gestión administrativa”, verán resultados positivos y sobre todo mejorías en la “Satisfacción laboral en el INPE Puerto Maldonado”.
- ✓ El principio de veracidad: se realiza mediante las deducciones alcanzados en las indagaciones sean de origen incontrastables, y que no sean manipulados o alterados por otras personas.
- ✓ El consentimiento sobre lo informado, mediante la encuesta realizada a cada empleado, que pertenece a una alta jerarquía, como también cuentan con el conocimiento previo de un “CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.”
- ✓ Se aplicaron la norma APA, mediante los respectivos textos que han sido citados.
- ✓ La validación de expertos en el área de estudiada, mediante el permiso correspondiente a los instrumentos de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudios.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

- ✓ **Autor:** Santana Elizabeth Silvia E.

Título: “*La planificación estrategia y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua*”.

Universidad: “Universidad Técnica de Ambato”.

Año: 2016

Con objetivo planteado;

- “Análisis de la planificación estratégica y la Gestión Administrativa en los GADM de Tungurahua”.

Con la metodología;

- El método que aplico fue la entrevista través del cuestionario, donde se manipuló el enfoque deductivo y exploratorio.

El Tesistas llego a la siguiente conclusión;

- El GADM posee una adecuada planificación estratégica, que le posibilita mejores y mayores ventajas en base al manejo efectivo de recursos de la institución de Tungurahua, además se considera que los planes son el medio de cumplimiento de los planes. Es decir que también los GADM tienen planes que no son cumplidos a plenitud, lo que implica la necesidad de mayores exigencias en el desempeño; por otro lado se verifico que a nivel de gerencia administrativa existe deficiencia en la programas de capacitación lo que afectaría la Planificación

estratégica, que es un paso inicial administrativamente explicando y no se cumple al 100%.

✓ **Autores:** Campos Encalada, F y Loza Chávez M.

Título: *“Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, de la ciudad de Ibarra en Mejora de la ciudad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”.*

Universidad: “Universidad Técnica del Norte”.

Año: 2011

Con objetivo planteado para:

- “El mejoramiento de los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal”.

Con la metodología;

- Aplicaron la entrevista como instrumento de investigación para obtener datos de manera directa para ser analizados, lo aplicaron a funcionarios, autoridades y usuarios. Realizaron encuestas a través del instrumento del cuestionario donde participaron diferentes personas de la municipalidad. La investigación es de tipo descriptivo.

Las Tesis llegaron a la siguiente conclusión;

- Se determinó que los las personas que usan los servicios bibliotecarios desconocen sobre los servicios que presta esta área, además tiene deficiencias por no existir una línea especializada y solo ser genérica
- No poseen una manual de gestión administrativa que les brinde facilidades orientativas en todos los procesos.
- Por lo tanto, sus servicios prestados son propiedad deficiente, concorde a las variables estudiadas y sus respectivas manual para que refleje alternativas, con el propósito de reducir cualquier clase de error fortaleciendo una buena política

organizacional con capacitación y orientación profesional permanente, que genere organización y mejora progresiva en los servicios bibliotecarios.

✓ **Autor:** Fuentes Navarro Silvia M.

Título: *“Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recurso humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”.*

Universidad: “Universidad Rafael Landívar”.

Año: 2012

Con objetivo planteado;

- “Establecimiento de la influencia que tiene la satisfacción laboral en la producción del recurso humano”.

Con la metodología;

- Se usó la técnica Likert, el cual estuvo conformada por varias preguntas y sobre todo con otras opciones de respuesta. estuvo validada por un grupo de especialistas conformados por tres expertos en la materia.

El Tesistas llegaron a la siguiente conclusión;

- Que exista una estabilidad laboral, una relación adecuada con los demás compañeros, el bienestar de las condiciones generales, y el tiempo de antigüedad dentro del departamento de recursos humanos, son importantes indicadores para que los empleados se encuentren satisfecho en su trabajo.
- En el momento que los jefes inmediatos realizan la evaluación de sus trabajadores, determinan si son productivos y si están satisfechos, ya que deben de tener un ambiente agradable, de lo contrario el organismo judicial les dará los materiales necesarios, como también la infraestructura adecuado, con el fin de que puedan llevar a cabo y de mejor manera sus actividades.

✓ **Autor:** Recari Rebole F.

Título: “*Gestión Administrativa en los Departamento de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala – Campus de Quetzaltenango*”.

Universidad: “Universidad Rafael Landívar”.

Año: 2015

Con objetivo planteado;

- “Determinar las características de la Gestión Administrativas de los procesos de compras y Requisiciones de Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala”.

Con la metodología;

- Se elaboró un cuestionario que se encuentra estructurado con el fin de recoger los datos necesarios, (Operarios, jefes), La investigación fue de carácter descriptivo.

El Tesista llego a la siguiente conclusión;

- Es importante mencionar que determinar que la gestión administrativa es algo lento y difícil, ya que el departamento de recursos humanos es quien tiene el control administrativo, esto fue implementado con el propósito de que los procesos se realicen de forma transparente y eficaz, sobre todo cuando existen eventos para la licitación y la cotización de un proyecto.
- Se determinó que existe una estructura para realizar los distintos procesos de contrataciones del ministerio de gobierno y las compras, dentro de la organización, que se encuentran organizado, pero en muchos de los casos no cuentan con un asesor especializado ni con analistas, el cual los operadores que están realizan las funciones financieras y de compras debido a que tienen poco personal.
- Es importante mencionar que casi todas las organizaciones que son del “Ministerio de Gobierno”, siempre están sujetas a un conjunto de controles, para los procesos que tienen que ver con

las contrataciones y de compras, de acuerdo a lo escalecido en la Ley y lo que contiene los planes del presupuesto anual, esto se debe a que se tiene que mantener una proceso de gestión que sea ágil y sobre todo que sea transparente, para que exista un proceso de fiscalización contable adecuado, como también la opinión pública, pero la realidad es que no existen los controles administrativos para las funciones de compras, lo que origina es la discrecionalidad de las personas que están encargadas.

2.1.2 Antecedente Nacional

✓ **Autor:** Chaca Oliveros E. & Rivera Quispe J.

Título: “*Gestión Administrativa para lograr la competitividad de la empresa constructora y multiservicios valcer S.A.C – 20172*”.

Universidad: “Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”.

Año: 2018

Con objetivo planteado;

- “Determinar de qué manera la gestión administrativa influye para lograr la competitividad de la empresa CONSTRUCTURA Y MULTISERVICIOA CALCER S.A.C”.

La metodología;

- Aplicaron una guía de para la entrevista, en el cual se manejó un procedimiento descriptivo, estadístico y de análisis.

Las Tesisas llegaron a la siguiente conclusión;

- Al evaluar la hipótesis general mediante la prueba de chi cuadrada con un porcentaje del 5%, se pudo denostar que la implementación de la gestión administrativa puede llegar a influir de manera positiva, con el fin de lograr una mejor competitividad dentro de la organización, como también demostró la calidad que tienen la empresa en sus servicios.

- El evaluar la hipótesis específica mediante la prueba de chi cuadrada con un porcentaje del 95% de confianza, se logró demostrar que existe una relación entre las estrategias competitivas para que exista una productividad positiva dentro de la organización.

✓ **Autor:** Quispe Chuquitaipe L.

Título: “*Satisfacción Laboral en la Financiera Credinka agencia Quillabamba – Cusco 2018*”.

Universidad: “Universidad Andina del Cusco”.

Año: 2018

Con objetivo planteado;

- “Describir la satisfacción laboral CREDINKA agencia Quillabamba”.

La metodología;

- Aplicó un cuestionario, la investigación fue de tipo Básico, el nivel e investigación es descriptivo y el diseño fue no experimental.

El Tesistas llegó a la siguiente conclusión;

- Determino que no son adecuadas los entornos de laboral. Como también las relaciones que existen entre los empleados, ni las políticas que tiene la empresa y mucho menos la naturaleza de trabajo.
- No cuentan con la posibilidad de poder formarse y crecer en beneficio productivo dentro de la organización como de ellos mismos.
- No cuentan con el apoyo de los demás trabajadores, ni con el apoyo de los jefes.
- Aunque cuentan con condiciones físicas adecuadas, en muchas ocasiones presentan dolores, como también cuentan con

deficientes diseños en el lugar, ya que no tienen una temperatura, ventilación e iluminación adecuada.

- No son difundidas las políticas laborales, por lo tanto estos empleados no tienen el conocimiento, de las actualizaciones de la empresa.

✓ **Autor:** Pare Zapata G. Sunilda.

Título: “*Gestión Administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina legal en Moquegua, 2017*”.

Universidad: “Universidad Rafael Landívar”.

Año: 2018

Con objetivo planteado;

- “Relacionar la Gestión Administrativa y el clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017”.

Con la metodología;

- Aplico el instrumento del cuestionario, aplico el Diseño de investigación No experimental – Transaccional o Transversal.

El Tesistas llego a la siguiente conclusión;

- Como existe una relación directa y significativa entre “la gestión administrativa” y el tema sobre “el clima laboral” dentro de la institución, esto se analiza de acuerdo a estas dos variables y sus respectivas dimensiones, me puede decir que en el momento de disponer y realizar las acciones adecuadas, con el fin de que pueda existir una específica correlación.

2.1.3 Antecedente Regional

✓ **Autor:** Puerta Ríos E. y Bellido Fernández A.

Título: “*La Gestión Administrativa y su influencia en las contrataciones y Adquisiciones del estado del Gobierno Regional de Madre de Dios Sede Central, 2017*”.

Universidad: “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

Año: 2018

Con objetivo planteado;

- “Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en las Contrataciones y Adquisiciones del estado del Gobierno Regional de Madre de Dios”.

La metodología;

- Fue mediante la elaboración de un cuestionario estructurado, con el fin de recoger toda la información necesaria. La investigación de origen Descriptivo.

Los Tesisistas llegaron a la siguiente conclusión;

- Se pudo determinar que existen una gran influencia entre “la gestión administrativa y “la gestión de contrataciones y adquisiciones”.
- Que los procesos administrativos también tienen una gran autoridad en las negociaciones y ganancias.
- La capacidad que existe en dar respuesta, tiene gran impacto en las contrataciones y adquisiciones.

✓ **Autor:** Nina Machahuay D. Esther.

Título: “*La gestión administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios – 2017*”.

Universidad: “Universidad Andina del Cusco – Filial Puerto Maldonado”.

Año: 2017

Con objetivo planteado;

- “Describir la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios”.

Con la metodología;

- empleo un cuestionario, de tipo básico con un enfoque de investigación cuantitativo.

El Tesistas llego a la siguiente conclusión;

- En la variable denominada como “la gestión administrativa” tiene una media, lo cual se halla a un nivel regular, eso representa que el personal del “Gobierno Regional Madre de Dios” tienen dificultades en la gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.

2.2 MODELO TEÓRICO.

2.2.1 Gestión Administrativa

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado indica que: “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

La gestión es el conjunto continuo de actividades que ejercen la administración y la dirección de una organización o empresa.

George, menciona que: “La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

El control, la planificación, la organización y dirección, es donde está la importancia para la ejercitación y optimización de los procesos, con el propósito de aumentar la eficacia y la calidad de gestión en todos cada uno de los servicios que realizan las organizaciones públicas, es impórtate la agregar un “modelo de gestión administrativa”, co el propósito de reducir los tramites y consultas, como también aumentara la calidad del servicio percibido por el cliente, debido a que tomara menos tiempo en realizarlos.

La aplicación de actuales métodos de “Gestión administrativa”, permitirá que se agilicen el creciente flujo de información en las documentaciones,

alcanzando una mejor eficacia en las funciones que el departamento administrativo desarrolla.

“El modelo de gestión administrativa”, se realiza mediante un esquema sostenible y sobre todo que sea progresivo, el cual se encuentra los siguientes componentes.

- Realizar un resumen sobre la organización e entidad eficaz organizativa.
- Realizar detalladamente una interacción mediante la realidad y los funcionarios externos.
- Realizar la caracterización de los diferentes métodos en la entidad.

El objetivo principal de cada corporación empresarial; es que está directamente comprometido con la planeación, producción y sobre todo a las ventas, puntos fundamentales de cada negocio, como también se debe tomar en cuenta el cumplimiento y el tiempo.

La gestión administrativa tiene la capacidad de poder diseñar y mantener un ambiente en los empleados puedan cumplir de manera eficaz sus labores, debido a que cuenta con un conjunto de acciones que están medidas por el gerente para desarrollar las actividades establecidas, mediante los procesos administrativos.

Para dar mayor énfasis hemos considerado, que la mayor importancia que tienen los procesos administrativos está relacionados con la gestión administrativa, la satisfacción laboral y sobre todo la dirección.

Recalcando, la dirección, es una función administrativa que involucra entre otros elementos: la administración eficiente del personal; el conocimiento y aplicación eficaz del proceso de comunicación; la aplicación exitosa del liderazgo; la utilización adecuada de la motivación;

la ayuda y asistencia al colaborador para potenciar su desarrollo; y, cuya aplicación eficaz permite gozar de la confianza de los colaboradores y por medio de ellos alcanzar las metas esperadas.

2.3 MARCO TEÓRICO.

2.3.1 Gestión administrativa

2.3.1.1 Definición.

Según Chiavenato (2010, p 70) menciona que: “Son actividades necesarias para coordinar y tratar de lograr las metas u objetivos con ayuda de los individuos mediante el desempeño de ciertas labores primordiales, como lo que se presentaron dimensiones propuestas como son la planeación, organización, dirección y control”.

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2000 p 12) mencionaron que; “Es un proceso, una forma sistemática de hacer las cosas, para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades propias, que están relacionadas a actividades con la intención de conseguir las metas deseadas”.

La gestión administrativa tiene con objetivo el beneficio y éxito en la empresa, esto a través del conocimiento con que cuenta el gestor, ya que debe de tener la capacidad de conocer la realidad y condiciones que se encuentra la organización, con el fin de orientar y determinar sus objetivos en un periodo de tiempo.

Para Alvarado (2013 p. 79), menciona que: “La gestión administrativa se entiende como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”.

La gestión es la acción de poder realizar una determinada actividad o asunto, es importante ya que puede ser parte de guía para las demás

personas con el fin de que estas mismas puedan alcanzar sus objetivos en la empresa.

Alvarado, (2013). Menciona que: “La gestión administrativa está más asociada con la capacidad de planificar que con la responsabilidad de dirigir. El gestor debería justificarse por la consecución de objetivos (eficacia) y el ejecutor por el cumplimiento de lo planificado (eficiencia)”.

Según Robbins y Coulter (2010) mencionaron que: “Una adecuada gestión administrativa no implica un manejo eficiente de los recursos, sino también a los procesos que permita a la institución desarrollarse y mejorar, con la visión que establezca una perspectiva que signifique una ventaja y una posición favorable”.

Para Boyer (2011) menciona que: “La gestión administrativa, es definida como proceso que, en su relación, comporta varias acciones, encadenadas, como un conjunto coherente y ejecutado para obtener el máximo rendimiento posible, constituye, fundamentalmente a las, actividades, medios, actores involucrados en el trabajo”.

La gestión administrativa beneficia a la eficiencia y al dinamismo, debido de que se encarga de utilizar sus recursos que cuenta al máximo, coordinando todo con el fin de obtener un objetivo común que sigue pasos o fases que tiene claramente definida como lo son el control, la dirección la planificación y la organización, que son de gran ayuda para el éxito de la empresa.

Para Arratia (2012) menciona que: “La gestión administrativa es un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar un proceso con la finalidad de cumplir los fines y objetivos planteados dentro de una organización, donde están involucrados las personas, los procesos, recursos y resultados”.

La gestión administrativa tiene la capacidad de ayudar a la empresa u organización o a la estructura organizacional, ya que proporciona una

herramienta al gestor para ayudar, orientar las funciones en funcionamiento a un ente empresarial.

2.3.1.2 Importancia de la gestión administrativa.

Tiene gran importancia debido a que puede construir económicamente una sociedad mejor, ya que cuenta con una serie de normas sociales que se van actualizando con el pasar del tiempo, como también cuentan con un gobierno que es más eficaz en la etapa moderna.

Realiza la supervisión continua en las organizaciones para obtener una administración efectiva, con el fin de lograr la satisfacción y determinación mediante los principales objetivos económicos, políticos y sociales, que se encuentran en la capacidad del administrador.

En muchas ocasiones existen situaciones que son complejas, que requieren de un gran número de materiales y recursos humanos, para la realización de dirigir organización de mayor magnitud, la administración tiene un papel prioritario para la ejecución de estos objetivos.

La administración pública es de gran importancia ya que tiene un papel importante en el desarrollo social y económico de un país, por el tipo de actividad que realiza, que en mucho tiempo estaban regaladas solo a la administración privada, pero gracias a que la administración pública compro las maquinas necesarias para que constituyan una fuente importante de ingresos en el país.

2.3.1.3 Finalidad de la gestión administrativa.

La finalidad fundamental para una buena gestión en administración es elevar el rendimiento, para desarrollar sosteniblemente una empresa o institución generando competitividad con visión.

- La empresa debe estar comprometida además con el bienestar absoluto de la comunidad o sociedad.

- La empresa o institución con decisiones adecuadas que les sirvan a todos.
- Ser capaces de capacitar a todos los componentes de la institución a nivel de los tics.
- Manejar una comunicación con asertividad donde todo fluya de manera armónica.
- Además se debe establecer los mecanismos para logra el mejoramiento tecnológico de la entidad.
- Establecer diagnósticos de la institución para poder satisfacerlos

2.3.1.4 Función de la gestión administrativa.

- Planificación: sirve para establecer una serie de combinaciones de los objetivos y recursos asignados para establecer metas a corto, mediano y largo plazo.
- Organización, aquí todos los recursos se mesclan para que se empiece a trabajar en la obtención de excelentes resultados.
- Dirección en una institución o empresa sirve para dirigir para lograr la efectividad a niveles de rendimiento óptimo de los empleados.
- Control es básico para lograr lo que se espera, este proceso debe llevarse de manera continua y en todas las etapas y lograr verificar siempre que se cumplan las metas planteadas.

2.3.1.5 Dimensiones de la gestión administrativa,

Según Chiavenato (1999). "Respecto al análisis de las dimensiones de la gestión administrativa, en este estudio adaptaron los aportes que precisan lo siguiente".



2.3.1.5.1 Planificación.

Según Chiavenato (2011, p 121) manifestó que: “Es un elemento fundamental para la gestión administrativa por ser exigente, requiere reflexión, conocimiento, estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre, esto acompañado del talento humano que es un factor importante y fundamental en este cambio”.

La planificación es de gran aporte para que una empresa tenga existo y funcione adecuadamente, debido a que se te encuentra comprometida al cambio, como también cuenta con una visión de poder prever y pueda ocurrir para la emisión positiva que se lleva a cabo.

En muchas definiciones es posible encontrar algunos elementos que son comunes pero de gran importancia, como lo es el establecimiento de metas u objetivos, como también la elección de los medios más relevante para poder alcanzarlos mediante programas y planes.

Esto implica la realización de una serie de procesos para la toma de decisiones, para la previsión o anticipación, para la predeterminación, que es la encargada de tomar acciones para obtener el resultado como también el adivinar el futuro, el proceso de visualización que se encarga del deseo representativo del futuro.

Según Arias (2008 p. 64) menciona que: “La planeación institucional, desarrollo, coordinación, control de técnicas, son capaces de originar el desempeño eficaz de los trabajadores, que colaboran en ella alcanzar las metas individuales relacionadas directa o indirectamente con el trabajo”.

Es importante mencionar que administrar adecuadamente los recursos humanos, no es una tarea fácil, ya que esta función tiene que esta a cargo de un personal que esté capacitado y sea capaz de realizar las actividades administrativas de la organización, que tenga un excelente potencial, con una actitud positiva y favorable, debido a que es necesario mantener y conquistar a todas las personas que trabajan en la empresa.

Según Arias (2008 p 87) menciona que: “Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue”.

La planificación significa que quienes tienen el control de una organización, tienen la capacidad de estudiar de manera anticipada sus acciones u objetivos, como también estar al tanto de todos los recursos tanto humanos como materiales se encuentran disponibles, sustentando sus movimientos mediante un método, lógica o un plan.

2.3.1.5.2 Organización.

La organización son sistema que se encuentran diseñadas con el fin de alcanzar un determinado objetivo o metas, estos sistemas casi siempre

están conformados por otros subsistemas que deben de estar relacionados entre sí, con el propósito de cumplir específicas funciones.

Para Chiavenato (2012 p. 346) La organización consiste en: “Dividir el trabajo, es determinar las actividades para alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, designar a las personas para que las lleven a cabo (cargos y tareas), asignar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos”.

La organización forma parte importante en la administración, debido a que representa la estructura o establecimiento, donde se encuentran los documentos de las personas que trabajan en la empresa.

Para Chiavenato (2012 p. 154) definió que: “La organización es la función administrativa que agrupa las actividades necesarias para realizar lo planteado. En cuanto a su cobertura, la organización puede darse en tres niveles: global, departamental y operacional”.

Es importante mencionar que organizar es clasificar e identificar cuáles son las actividades que se requieren realizar, con el fin de que se puedan agrupar para dar una respuesta positiva de los objetivos, en muchos casos tiene la función de coordinar de manera vertical u horizontal la estructura organizacional, que se encuentra asignada a cada uno de los grupos, como un directivo que tenga la autoridad necesaria para la continua supervisión.

Tipos de organización.

Chiavenato (2012), menciona que: “Respecto a los tipos de organización, orientada a alcanzar objetivos específicos y estructurada deliberadamente, existen dos tipos de organización”:

1. **Organización formal:** se encuentra establecida mediante la repartición racional de las actividades, donde especializan a las personas y empresas en una o varias actividades determinadas.

2. **Organización informal:** se encuentra basada mediante la espontaneidad y naturalidad que tienen las personas que ocupan un espacio dentro de la organización formal, a través de las relaciones humanas que se han establecidos en el momento en que se desempeñe el cargo.

2.3.1.5.3 Dirección

A través de la dirección, el personal administrativo tiene la posibilidad de poder ayudar a las personas que se den cuenta cuales son los objetivos que pueden satisfacer las necesidades y sobre todo motivarlos a que den su mayor potencial, como también a contribuir con el propósito del cumplimiento con que cuenta la organización.

Al respecto Chiavenato (2012 p 149) menciona que: “Su función es poner en acción y dinamizar la empresa; está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa”.

La dirección se encarga de integrar y coordinar cuales son los factores que sean productivos dentro de la empresa, como también al personal que labora en ella, debido a que es su activo principal.

2.3.1.5.4 Control

El control es una función importante dentro de la administración, aunque algunas pueden ser experimentadas, hacen que la empresa tengan grandiosos planes, como también una distribución organizacional apropiada, y sobre todos una dirección que sea muy eficiente.

Es importante mencionar que el ejecutivo no tendrá la capacidad adecuada de poder verificar cual es la realidad actual de la organización, sino plantea un mecanismo que verifique e informe sobre los acontecimientos que están a la par de las metas.

Chiavenato (2010 p 140), indica que: “Es una función que compete al ámbito administrativo, que busca lo planeado, organizado y dirigido se encuentre encaminado hacia las metas propuestas por la entidad”.

En general el control tiene la habilidad de poder medir los resultados que están previstos, con el fin de compararlos con los resultados esperados, para poder identificar si existe alguna desviación dentro de la empresa. Con el propósito de dar forma y corregirla.

Para Chilibingua (2013 p 47), menciona que el: “control radica en supervisar, verificar y comparar los resultados obtenidos, con los que se esperan desde la planeación, haciendo posible que las acciones dirigidas se ejecuten rigiéndose a los planes de la empresa y dentro de los parámetros permitidos”.

Importancia del Control

El control es un proceso de gran importancia dentro de la administración, porque es imprescindible debido a que pueden existir planes que se pueden desviar el rumbo de la empresa.

El control es importante para la función gerencial debido a que sirve para detectar con anticipación las posibles amenazas y oportunidades, en esa medida es posible analizar algún cambio que pueda afectar a los productos o servicios en las instituciones.

2.3.2 Satisfacción laboral.

2.3.2.1 Definición.

Hoppock (1935), Explica sobre “satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral”. De esta manera el tema se convirtió en recurrente para estudiar el ambiente organizacional por la importancia debido a sus implicaciones en el funcionar de la organización y calidad de vida del empleado.

Hablar de satisfacción laboral es analizarla y compartir conceptos con muchos investigadores; los que la organizan en tres aspectos fundamentales: características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance según resultado del trabajo que se espera recibir según esfuerzos efectuados ya sean mentales o físicos.

Cada ser humano define sus niveles de satisfacción, y que la organización encuentre algunos estándares es relevante y necesariamente necesita buscar especificidades personales.

Locke (1976), menciona que es: "Un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Muchinsky, considera que: "Es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo".

La analizar los conceptos anteriores se ve la inclinación a orientar la satisfacción laboral a la respuesta afectiva, sabiendo que existen aspectos relevantes más importantes como lo psicosocial estable, que posee intensidad y orienta la conducta del ser humano en contra o a favor de su de su actividad laboral.

Robbins (1998), menciona que es: "el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo que está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas, de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente".

Aquí se analiza la orientación de que la satisfacción es aprendida y se desarrolla en interrelaciones de cambio entre individualices y las actividades y el medio laboral. Interpretándola desde una orientación psicosocial.

2.3.2.2 Características de la satisfacción laboral.

Según el modelo de Janssen, de Jonge y Bakker (1999), mencionan que: “especifican 04 punto categorías de variables, que relacional las características de trabajo y resultados (Satisfacción)”;



2.3.2.3 Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la Satisfacción laboral, es el que nos ayuda a tener más ingreso en la entidad. ¿Cómo lo hace?, lo tomamos como una interrogante; Un servidor público o empleado que esta satisfechos, colabora con los demás compañeros de área y colabora con la entidad respetando las reglas. Este pone más énfasis ante cualquier problema o crisis dentro de la entidad. Ellos toman la organización como parte de su vida. Ellos cumplen las metas y objetivos traslado por la entidad sin importante el sueldo que perciben.

Los servidores satisfechos procuran estar más apegado a su centro laboral y tratar de sobre llevar ciertas frustraciones que hay en la entidad.

Unas de las alternativas que posee la entidad, es emplear criterio de evaluación vasado en encuesta de satisfacción laboral al personal, con

el fin de descubrir alternativas que ayuden a resolver cualquier problema dentro de la entidad.

Con este método obtendremos empleados encantado y satisfecho en sus labores, con ansias de participar en retos y ansioso de conocer nuevas cosas de la entidad.

2.3.2.4 Factores que influyen en la satisfacción laboral.

En la investigación y conocimiento acumulados, de Robbins, 1998 fuente citada; este considera 5 principales factores organizacionales donde se determinar la satisfacción laboral.



2.3.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral.

2.3.2.5.1 Condición de trabajo.

Robbins, (1999) menciona que: “Los empleados se interesan en su ambiente laboral como el bienestar personal para facilitar un buen trabajo, prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o

incómodos, la temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían ser extremos”.

El trabajador público tiene más inclinación en el ambiente de trabajo, donde fluye en bienestar personal y favorece a realizar un buen trabajo.

El ambiente físico confortable y acondicionado en el lugar tiende a ser más beneficioso a la satisfacción del servidor en la entidad.

2.3.2.5.2 Salario actual.

MINTRA, (2012) define como tal, el pago de dinero registrado al pago de dinero de planillas, que recibe el trabajador por prestar sus servicios a un empleador.

En los distintos estudios realizados por diversa entidad encuestadora muestra que la percepción que reciben los servidores en entidad pública es unas de las características que esta sea las causas de insatisfacción del servidor.

2.3.2.5.3 Relaciones con los compañeros.

Robbins, (1999) menciona que: “La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles, la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, lleve una mayor satisfacción en el trabajo”.

La manera como se comportara el gerente o jefe de la organización será contundente para la el indicador satisfacción.

2.4 Definición de términos.

- **Acción correctiva.**- “Se distingue de una simple corrección debido a estar relacionada con la eliminación de las causas de una no conformidad, mientras que la corrección se refiere solo a la reparación o ajuste de un determinado trabajo”. Paulo Nunes (2012).
- **Ambiente físico.**- “Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación”. Gargallo, (2008).
- **Autoridad.**- “atributo de una persona, cargo u oficio que otorga un derecho a dar órdenes; como una relación entre los cargos de superior y subordinado; como una cualidad que hace que una orden se cumpla, y como base de un comportamiento”. Peabody, (1975).
- **Clima organizacional.**- “Se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. Chiavenato, (2007).
- **Comunicación.**- “El proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor”. Hodgetts & Altman (1985 p.324).
- **Control.**- “Es la etapa primordial en la administración, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización sino existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos”. Ruiz, (2000, p130).

- **Desempeño.**- “Como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta la organización”. Chiavenato, (2000)
- **Dirección.**- “Este consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación de esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión”. (Joel J. Lerner & H.A. Baker).
- **Efectividad.**- “Es el producto de la eficacia y la eficiencia, definiendo la eficacia como la relación entre las salidas obtenidas y las salidas esperadas (SO/SE); Y la eficiencia como la relación de salidas obtenidas entre los insumos utilizados (SO/IU)”. Quijano, (2006).
- **Eficacia.**- “Es la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos” Díez de Castro, (2002).
- **Eficiencia.**- “Se da a conocer cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”. (actualidadempresa.com)
- **Estándares.**- “Son principios orientadores o guías para evaluar los informes de evaluación y no reglas fijas que se pueden o deben aplicar mecánicamente; los estándares, por lo general, identifican prácticas sobre las cuales existen acuerdos o conocimientos generalizados de aceptabilidad”. Sanders, (1998).

- **Estrategias.-** “Es el marco de referencia en el que se basan las decisiones que determina la naturaleza y el rumbo de una organización”. Prieto Herrera, (2003).
- **Funciones.-** “Es la capacidad de las personas de niveles inferiores constituye la capacidad profesional y la capacidad esencial de la directiva constituye la capacidad administrativa, respecto se asciende en la escala jerárquica dentro de la organización”. Henri Fayol, (1916).
- **Gestión administrativa.-** “Es el conjunto de acciones que se utilizan a fin de movilizar recursos, para que se cumpla los objetivos propuestos de la institución esto implica la planeación, distribución de tareas y responsabilidades”. Chiavenato, (2013 p.25).
- **Gestión.-** “Es un conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente definidos”. Melinkoff, (2015).
- **Iluminación.-** “Conjunto de luces que hay en un lugar para iluminarlo o para adornarlo”. (DRA - española).
- **Liderazgo.-** “Es el proceso de influir y apoyar a los demás para que trabajen entusiastamente a favor del cumplimiento de objetivos”. Davis & Newstrom (1999, p. 216).
- **Misión.-** “Describe el rol que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa”. Kotler & Armstrong, Marketing (2014).
- **Motivación.-** “El deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”. Stephen P. Robbins, (1999:123).

- **Objetivos.-** “(Metas) resultados deseados propósitos. Documentos que describen como lograr los objetivos”. Robbins & Coulter, (2010).
- **Organización.-** “Es la unidad en sociedad que ha sido coordinada en forma racional y que abarca dos o más sujetos, quienes funciona sobre una base de relativa constancia, para alcanzar un mismo objetivo o conjunto de objetivos comunes”. Robbins, (2013 p.5).
- **Planificación.-** “Viene a ser un proceso administrativo que especifica los objetivos que se anhelan conseguir y en determinar anticipadamente las acciones y actividades propicias que se deben llevar a cabo para ello”. Münch, (2009 p.39).
- **Política salarial.-** “Conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y la filosofía de la organización con respecto a los asuntos de remuneración de sus colaboradores” Chiavenato, (2007.P 306).
- **Programación.-** “Es establecer una serie de actividades en un contexto y un tiempo determinados para enseñar unos contenidos con la pretensión de conseguir varios objetivos”. Antúnez, (1992).
- **Responsabilidad.-** “Designa la capacidad y el deber de un sujeto de reconocer y aceptar las consecuencias de su moral, civil o penalmente”. (Aristóteles).
- **Ruido.-** “Como el sonido exterior no deseado o nocivo generado por las actividades humanas, incluido el ruido emitido por los medios de transporte, por el tráfico rodado, y aéreo y por emplazamientos de actividades industriales”. (Evaluación y gestión del ruido ambiental, transpuesta a la Legislación española).

- **Satisfacción laboral.**- “Es la actitud del empleado frente a su propio trabajo encomendado y está en sus principios y valores que al trabajador desarrolla de su propio trabajo”. Rangel, (2012).
- **Sistemas de incentivos.**- “Es un sistema salario denominado plan de tarea y bonificación, cuya ventaja radica en que parte de un salario mínimo diario puede aumentar por una bonificación o premio que depende de una producción predeterminado que el trabajador debe alcanzar”. Henry Gantt, (1913).
- **Trabajo en equipo.**- “Número reducido de persona con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con objetivo de trabajo y un planeamiento común y con responsabilidades mutua compartida”. (Jon Katzenbach).

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de estudio.

El trabajo de investigación corresponde al tipo básico, de corte no experimental. Kerlinger (1979, Pág. 116). Indica que “La investigación no experimental es la que se efectúa sin operar deliberadamente la variable. Simplemente se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Así mismo, esto se encuadra dentro de un enfoque cuantitativo por ser secuencial y Probatorio, de orden riguroso. “En donde cada fase procede a la siguiente, partiendo de una noción que una vez definida marcan objetivos e interrogantes, revisión de literatura, construcción del marco teórico, usa estadística (SPSS Vers. 22), Prueba hipótesis” (Roberto Hernández Sampieri, 2015).

3.2 Diseño de estudio.

Según (Hernández Sampieri, 2015) “existen dos tipos de diseño: la experimental y la no experimental y a la vez se dividen en categorías. En la presente investigación desarrollada se encuentra en la investigación (no experimental)”. “Se efectúa sin operar intencionadamente las variables”. Hernández Sampieri, (2013 p 58).

Es decir, que en la investigación desarrollada, se observó que las variables de estudio, tuvieron la capacidad de tomar situaciones que

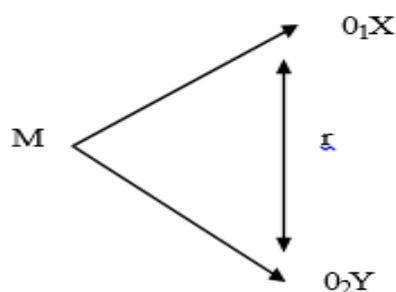
existen dentro de la “Sede Administrativa Oficina Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”, que nunca habían sido manipuladas por otros estudiantes.

La investigación es de origen no experimental, la cual se divide en Transversal y Correlacional.

Según Hernández Sampieri, (2003 p. 207). En ser “Transeccional o Transversal, implica recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento dado”

En síntesis los instrumentos fueron aplicados a los trabajadores en un determinado momento, por única vez, este paso sirvió para la colecta de datos.

“En el diseño de la Investigación (no experimental) tiene la siguiente estructura”, planteada por Roberto Hernández Sampieri.



Donde:

M : Muestra de estudio

O₁ (X) : Gestión Administrativa

O₂ (Y) : Satisfacción Laboral

r : Grado de relación entre ambas variables

3.3 Población y Muestra.

3.3.1 Población.

La población a experimentar, se encuentra integrada por 16 empleados del penitenciario de la oficina “Administrativo de la Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE, Puerto Maldonado”.

CONTRATADOS	Ley. N° 29709	3
	D. <u>Leg.</u> N° 1057	8
NOMBRADOS	D. <u>Leg.</u> N° 276	5
TOTALES		16

Fuente: “Oficina de Recurso Humanos del INPE Puerto Maldonado”.

3.3.2 Muestra.

Compuesta por 16 colaboradores que nos facilitaron el llenado de la FICHA DE RECOLECCION DE DATOS, el muestro fue de tipo no probabilístico

3.4 Métodos y técnicas.

3.4.1 Métodos.

Enfoque cuantitativo – Método Deductivo.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), En este método se: “Usa la lógica o razonamiento deductivo que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba. Asimismo, los datos son producto de mediciones, se representan mediante números que deben analizarse a través de métodos estadísticos”

Hernández, Fernández & Baptista (2014), indica que: “El diseño es transversal, descriptivo Correlacional, por que evalúa las variables para determinar si existe o no Relación o incidencia entre ellas, este tipo de estudios son cuantitativos e intentan predecir el comportamiento que tendrá una variable, a partir de las variables relacionadas”.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionan que: “Las investigaciones con diseños no experimentales se caracterizan porque los datos no se manipulan, no hay manipulación deliberada o sistemática en los datos de la variable en estudio, pues solo se observan en una situación normal o natural para analizada”.

3.4.2 Técnicas.

Para el recojo de la información se utilizó la encuesta en ambas variables siendo el instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la muestra.

3.4.3 Instrumento.

Para la variable independiente “Gestión Administrativa” y la variable “Satisfacción laboral” se utilizará la técnica del cuestionario con una escala de Likert;

INSTRUMENTO				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Encuesta.

Se trabajó con un cuestionario de manera anónima para saber la opinión de los trabajadores.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). “Refirió que en la encuesta para la obtención de datos de las muestras relacionadas se utilizara dos cuestionarios con escala de Likert, para las des variables”.

Con relación a la recolección de datos se encontró conceptos en la que señalan que es el conjunto de ítems que se describe a manera de anunciados, juicios o de afirmaciones con el propósito recoger información sobre las respuestas o reacciones de las personas en cada una de los cinco puntos de escalas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Análisis documental. Se realizará la búsqueda y observación de los hechos presentes en la documentación escrita consultada: normas, directivas, planes etc., relacionadas a gestión administrativa y satisfacción laboral.

3.5 Tratamiento de los datos.

- ❖ Método Inductivo: fue utilizado en todo momento para inducir deducciones en más variables
- ❖ El Método Descriptivo se usó en la descripción de los resultados de los datos analizados, para de esta manera establecer conclusiones objetivas
Análisis, se usos para la descomposición de las dimensiones en sus componentes menores y para la discusión de las respuestas dadas en un cruce con la información del marco teórico.
- ❖ Método Estadístico, se usó para describir a nivel descriptivo, explicativo e inferencial los datos encontrados.

CAPITULO IV

RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

4.1 FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para describir el actual exposición la correlación entre la “GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL en el INPE”, se encuestó al servidor administrativo, siendo un total de 16 individuos quienes laboran en dicha institución, considerando un total de 32 ítems (reactivos) en la siguiente forma:

Tabla N° 01: Distribución de los ítems del cuestionario

VARIABLES	REACTIVOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Planeación	8
Organización	5
Dirección	5
Control	3
SATISFACCIÓN LABORAL	
Condición de trabajo	4
Salario actual	3
"Relaciones con los compañeros	4

Fuente: “Elaboración propia”.

4.1.1 ESCALA DE INTERPRETACION DE INSTRUMENTOS

Para efectos de la interpretación de las variables y sus dimensiones se utilizó una escala valorativa de 5 puntos para el recojo de datos (nuca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). Los mismos que son Re

categorizados con una escala alternativa de análisis con valores de; “muy bajo, bajo, regular, alto, muy alto”, evidenciado en la tabla 2.

Tabla 2: Escala de interpretación.

Alternativas del Instrumento	Promedio	Alternativas de Interpretación
Nunca	1.00- 1.80	Muy bajo
Casi nunca	1.81 – 2.61	Bajo
A veces	2.62 – 3.42	Regular
Casi siempre	3.43 – 4.23	Alto
Siempre	4.24 – 5.00	Muy alto

Fuente: “Elaboración propia”.

4.1.2 Fiabilidad del instrumento.

Para validar el instrumento se utilizó la técnica estadística denominada Alfa de Cronbach, que define lo siguiente:

Si el Coeficiente es mayor o igual a 0.8, el instrumento será fiable, con mediciones estables y consistentes.

Si el Coeficiente es menor a 0.8, el instrumento no será fiable, con mediciones inestables estables e inconsistentes.

Método: Coeficiente alfa de Cronbach (α):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum s_r^2}{s_i^2} \right|$$

Donde:

K: número de reactivos (ítems)

s_r^2 : Varianza de cada reactivo (ítems)

s_i^2 : Varianza del instrumento (total)

Variable 1: Gestión administrativa

k: 21

$\sum s_r^2$: 23.05

s_i^2 : 251.5

$$\alpha = \frac{21}{21 - 1} \left| 1 - \frac{23.05}{251.5} \right| = 0.954$$

Variable dependiente: **Satisfacción Laboral**

K: 11

$\sum s_r^2$: 11.65

s_i^2 : 50.92

$$\alpha = \frac{11}{11 - 1} \left| 1 - \frac{11.65}{50.92} \right| = 0.848$$

Tabla 03: Análisis de Alfa de Cronbach.

Estadístico de fiabilidad		
Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	0.954	21
Satisfacción laboral	0.848	11

Fuente: "Elaboración propia".

4.2 ANALISIS DESCRIPTIVO

4.2.1 Resultados descriptivos de la variable gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

Tabla 04: Distribución de la variable Gestión administrativa y Satisfacción laboral.

	GESTION ADMINISTRATIVA	SATISFACCION LABORAL
Muy bajo	6,3%	0,0%
Bajo	6,3%	0,0%
Regular	31,3%	31,3%
Alto	56,3%	50,0%
Muy alto	0,0%	18,8%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: “Encuesta de elaboración propia”.

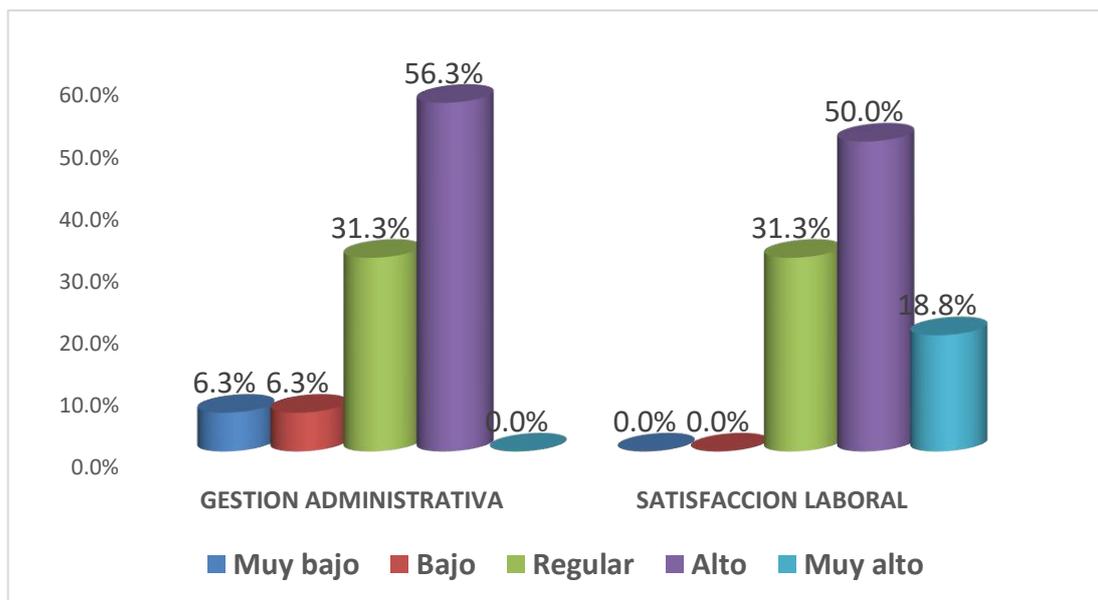


Figura 1. “Distribución de la variable Gestión Administrativo y Satisfacción Laboral”.

Se logra evidenciar que el 56.3% de los servidores, indicaron que la gestión administrativa que muestran los jefes en la institución se muestra en un nivel alto, el 31.3% declaró que existe un nivel es regular,

el 6.3% bajo y el 6.3% muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buena gestión en la institución.

La variable satisfacción laboral muestra que el 50% de los servidores encuestados manifestó que se muestran a un nivel alto, el 31.3% consideró que el nivel es regular y el 18.8% indico que es muy alto, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buena satisfacción laboral con la institución.

4.2.2 Resultados descriptivos de la variable: Gestión Administrativa

Tabla 05: Indicadores de la dimensión: Planeación

	Misión	Objetivos	Planes	Estrategia
Muy bajo	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%
Bajo	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
Regular	0,0%	0,0%	12,5%	6,3%
Alto	12,5%	50,0%	25,0%	43,8%
Muy alto	81,3%	43,8%	62,5%	37,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: "Encuesta de elaboración propia".

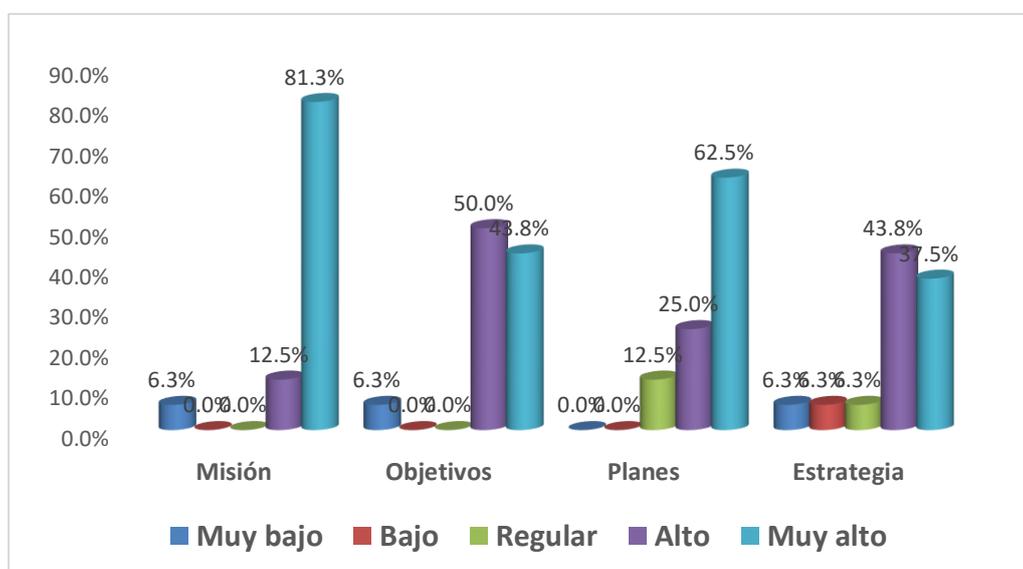


Figura 02. "Indicadores de la dimensión: Planeación"

Interpretación y Análisis:

Se logre evidenciar que el 81.3% de los servidores encuestados indicaron que la capacidad de planeación que muestran los jefes en la institución se muestra a un nivel muy alto, el 12.5% manifestó que el nivel es alto, y el 6.3% muy bajo.

El indicador objetivo muestra que el 50% de los servidores manifestó que se presentan a nivel alto, el 43.8% consideró que existe un nivel muy alto y el 6.3% indico que es muy bajo, estas deducciones nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben el logro de los objetivos institucionales.

El indicador planes muestra que el 62.5% de los servidores encuestados manifestó que se muestran a nivel muy alto, el 25% menciona que el nivel es alto y el 12.5% indico que es regular, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben el ganancia de los planes corporativos.

El indicador estrategias muestra que el 43.8% de los servidores encuestados manifestó que se presentan a nivel alto, el 37.5% consideró que el nivel es muy alto, 6.3% consideró de regular, 6.3% consideró de bajo y el 6.3% indico que es muy bajo, estos resultados nos permiten apreciar que menor del 50% de los trabajadores perciben el logro de las estrategias institucionales.

Tabla 07: Indicadores de la dimensión: Dirección.

	Comunicar	Motivación	Liderazgo
Muy bajo	6,3%	6,3%	6,3%
Bajo	0,0%	0,0%	6,3%
Regular	0,0%	25,0%	25,0%
Alto	31,3%	37,5%	31,3%
Muy alto	62,5%	31,3%	31,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: “Encuesta de elaboración propia”

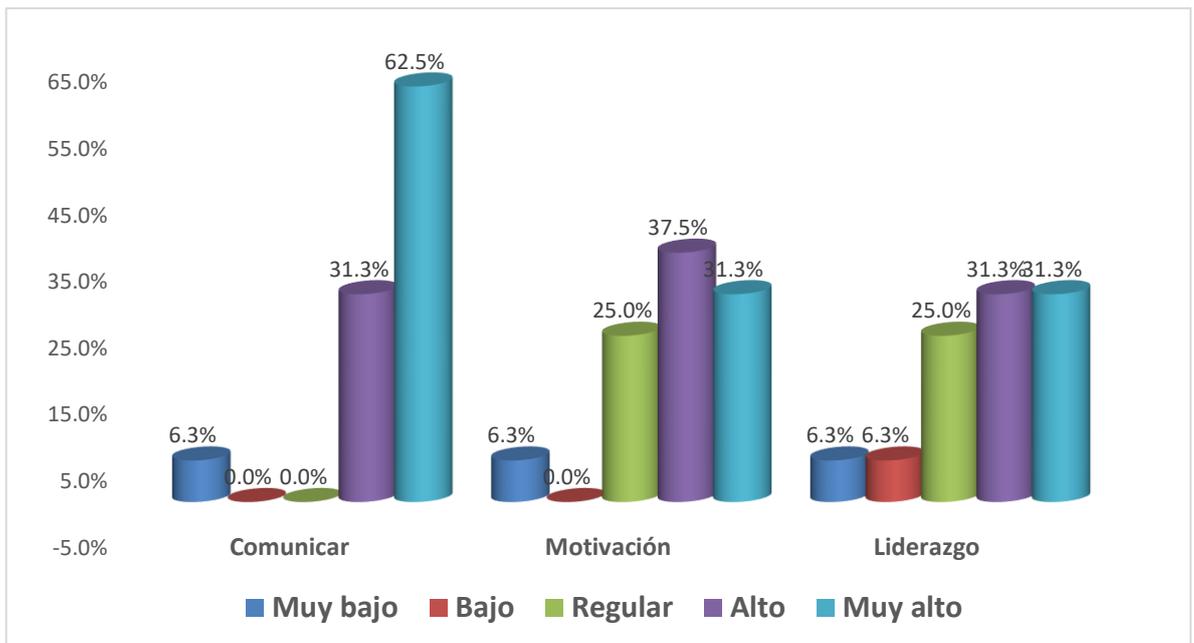


Figura 04: “Indicadores de la dimensión: Dirección”

Interpretación y análisis:

El indicador dirección muestra que el 62.5% de los servidores encuestados indicaron que la comunicación que muestran los jefes de la institución muestran un nivel muy alto, el 31.3% manifestó que cuentan con un nivel alto, y el 6.3% muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben una comunicación en la institución.

El indicador motivación muestra que el 31.3% de los servidores dijeron que la dirección de los jefes de la institución se muestra en un nivel muy alto, el 37.5% declaró que existe un nivel alto, y un 25.0% regular y el 6.3% indicaron que es muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que más del 50% de los trabajadores perciben la motivación de los jefes en la institución.

El indicador liderazgo muestra que el 31.3% de los servidores encuestados manifestó que se presentan un nivel muy alto, para el 31.3% consideraron que existe un nivel alto, el 25.0% indico que se origina de manera regular, el 6.3% expresaron que es bajo el nivel, y por ultimo 6.3% indicaron que el nivel

es bajo, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buen liderazgo en la institución.

Tabla 08: Indicadores de la dimensión: Control

	Estándares	Desempeño	Acción Correctiva
Muy bajo	12,5%	12,5%	0,0%
Bajo	6,3%	6,3%	0,0%
Regular	18,8%	18,8%	31,3%
Alto	31,3%	31,3%	31,3%
Muy alto	31,3%	31,3%	37,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: “Encuesta de elaboración propia”.

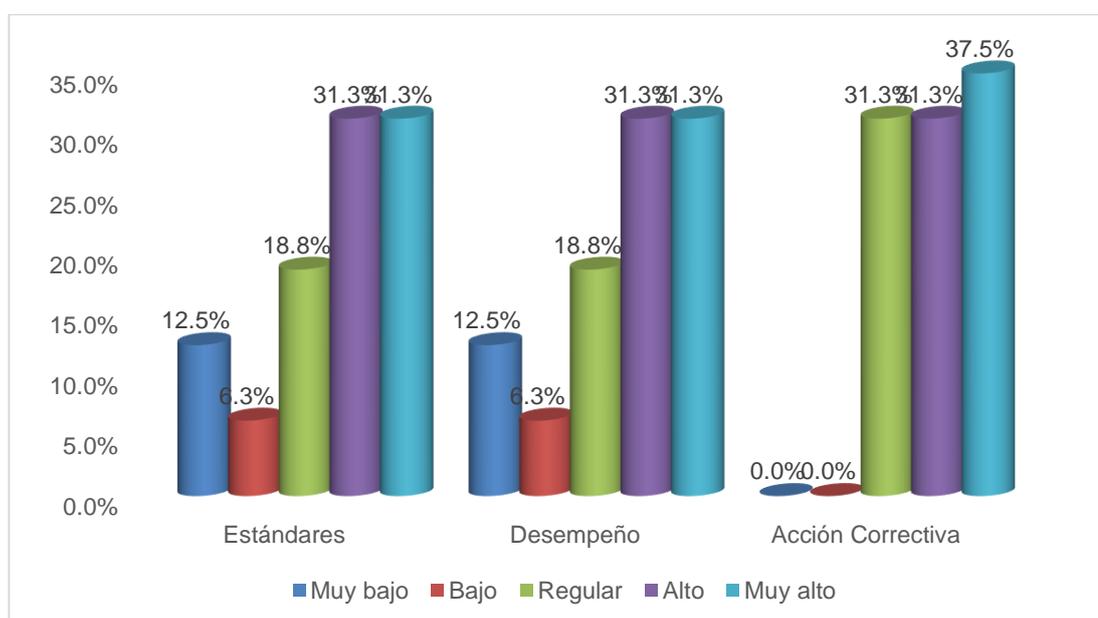


Figura 05: “Indicadores de la dimensión: Control”

Interpretación y análisis:

El indicador estándar muestra que el 31.3% de los servidores encuestados indicaron el control estándar que muestran los jefes en la institución se muestra que existe un nivel muy alto, el 31.3% indico que el nivel que existe es alto, el 18.8% consideraron que es regular el 6.3% bajo y el 6.3% de muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben un control estándar en la institución.

El indicador desempeño muestra que el 31.3% de los servidores encuestados indicaron el desempeño que muestran los servidores de la institución tienen un nivel muy alto, el 31.3% manifestó que existe un nivel alto, el 18.8% considero que es regular el 6.3% bajo y el 6.3% de muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buen desempeño en la institución.

El indicador acción correctiva muestra que el 37.5% de los servidores encuestados manifestó que se demuestran a nivel muy alto, el 31.3% expresaron es alto, y el 31.3% indico de regular, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buenas acciones correctivas en la institución.

Tabla 09: Comparación promedio de las dimensiones de variable Gestión Administrativa.

	Frecuencia	Escala de medición
GESTION ADMINISTRATIVA	4,18	Alto
PLANEACION	4,24	Muy alto
ORGANIZACION	4,55	Muy alto
DIRECCION	3,99	Alto
CONTROL	3,77	Alto

Fuente: "Encuesta de elaboración propia-.

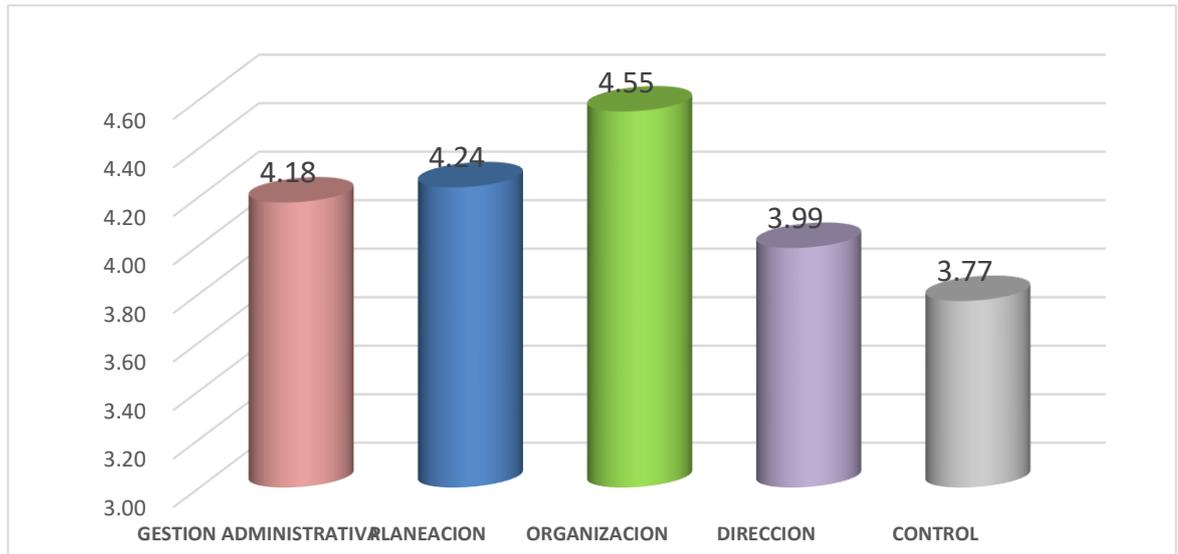


Figura 06: “Comparación promedio de las dimensiones de variable Gestión Administrativa”.

Interpretación y análisis:

Análisis e Interpretación: en la tabla N° 07 y figura N° 05, se logra evidenciar que la variable Gestión Administrativa tiene en un alto nivel con un promedio de 4.18, esto muestra una buena gestión de los directivos institucionales, la dimensión planeación se presentan con un promedio de 4.24 lo que muestra que existe un nivel muy alto, la dimensión organización se presentan con un promedio de 4.55 lo que revela que existe un nivel muy alto, mostrando así muy buen organización institucional, la dimensión dirección se presentan un promedio de 3.99, lo que quiere decir que existe un alto nivel expresado en una acertada dirección y toma de decisiones institucionales y la dimensión control se presentan con un promedio de un 3.77 de acuerdo a esta escala de cálculo simboliza un nivel alto.

4.2.3 Resultados descriptivos de la variable: Satisfacción Laboral

Tabla 10: Indicadores de la dimensión: Condición de trabajo.

	Ambiente Físico	Iluminación	Ruido
Muy bajo	6,3%	0,0%	0,0%
Bajo	6,3%	0,0%	0,0%
 Regular	12,5%	6,3%	6,3%
Alto	62,5%	56,3%	18,8%
Muy alto	12,5%	37,5%	75,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: "Encuesta de elaboración propia".

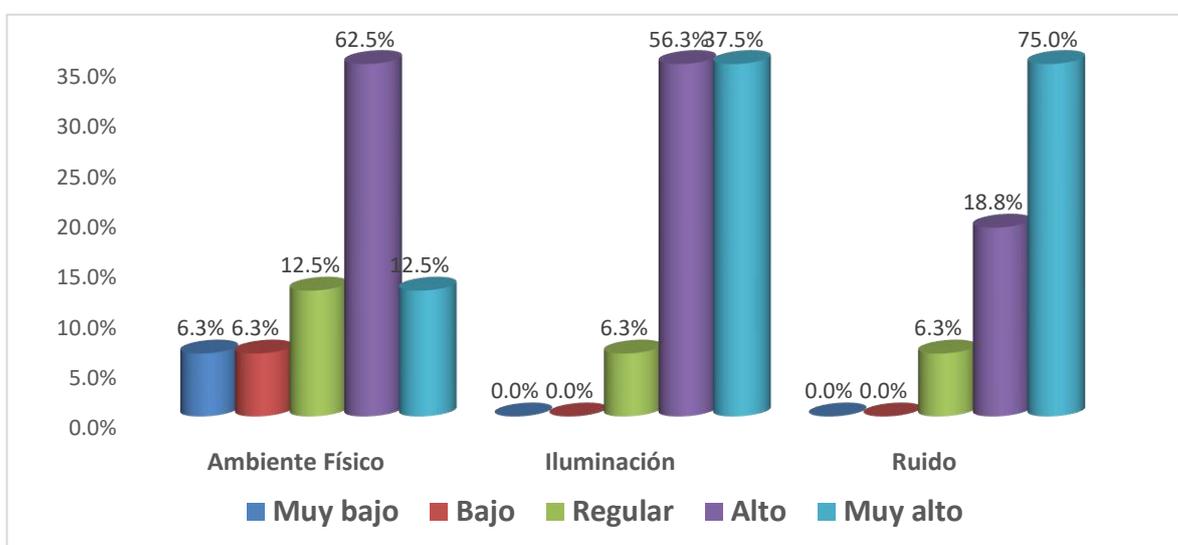


Figura 07: "Indicadores de la dimensión: Condición de trabajo"

Interpretación y análisis:

Se logra evidenciar que el 62.5% de los servidores que fueron encuestados indicaron que el ambiente físico muestran un nivel alto, un 12.5% manifestó que es muy alto el nivel el 12.5% manifestó que el nivel es regular, el 6.3% manifestó que el nivel es bajo y el 6.3% muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buen ambiente físico en la institución.

El indicador iluminación muestra que el 56.3% de los servidores encuestados manifestó que se muestran a nivel alto, el 37.5% expuso que el nivel es muy alto y 6.3% manifestó que el nivel es regular, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buena iluminación en la institución.

El indicador ruido muestra que el 75.0% de los servidores encuestados manifestó que se muestran a nivel alto, el 18.8% expuso que el nivel es muy alto y 6.3% manifestó que el nivel es regular, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben alto ruido en la corporación.

Tabla 11: Indicadores de la dimensión: salario actual.

	Política Salarial	Sistema De Incentivos
Muy bajo	12,5%	12,5%
Bajo	12,5%	6,3%
Regular	6,3%	18,8%
Alto	56,3%	43,8%
Muy alto	12,5%	18,8%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: “Encuesta de elaboración propia”

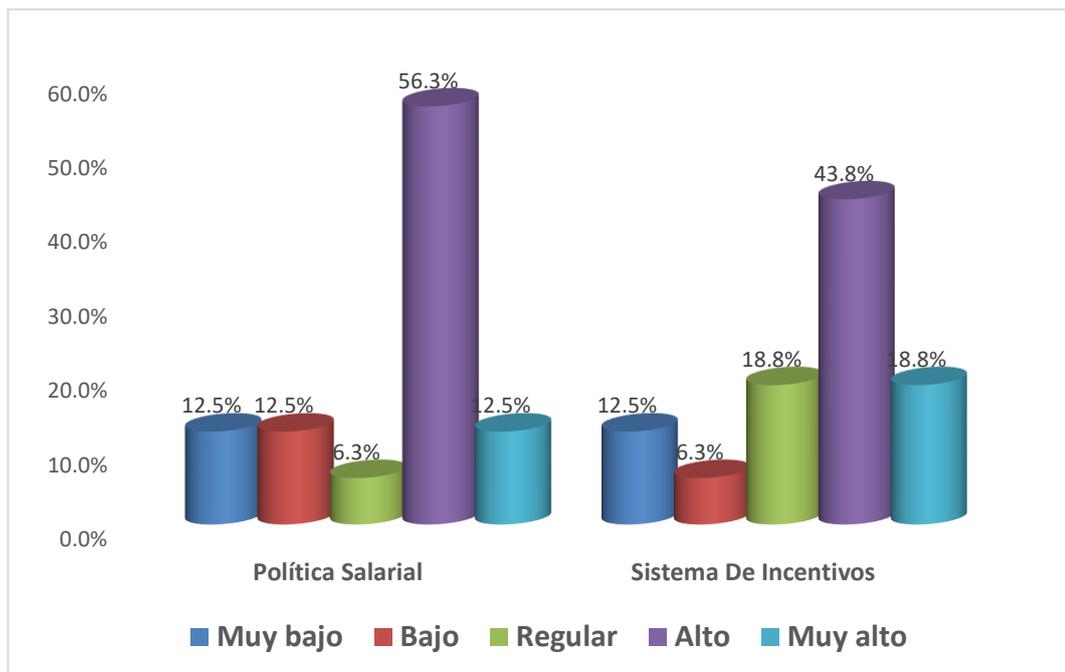


Figura 08: "Indicadores de la dimensión: salario actual".

Interpretación y análisis:

Se logró evidenciar que el 56.3% de los servidores que realizaron las encuestas indicaron que la Política Salarial percibida muestra a un nivel alto, el 12.5% manifestó que el nivel es muy alto, el 6.3% manifestó que el nivel es regular, el 12.5% manifestó que el nivel es bajo y el 12.5% muy bajo. Estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buenas políticas salariales en la institución.

El indicador sistema de incentivos muestra que el 43.8% de los servidores encuestados manifestó que se presentan a nivel alto, el 18.8% indicó que el nivel es muy alto, el 18.8% consideró que el nivel es regular, el 6.3% consideró que el nivel es bajo y 12.5% manifestó que el nivel es muy bajo, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buen sistema de incentivos en la institución.

Tabla 12: Indicadores de la dimensión: relaciones con los compañeros

	Clima Organizacional	Trabajo En Equipo
Muy bajo	0,0%	0,0%
Bajo	12,5%	6,3%
Regular	12,5%	18,8%
Alto	37,5%	31,3%
Muy alto	37,5%	43,8%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: “Encuesta de elaboración propia”

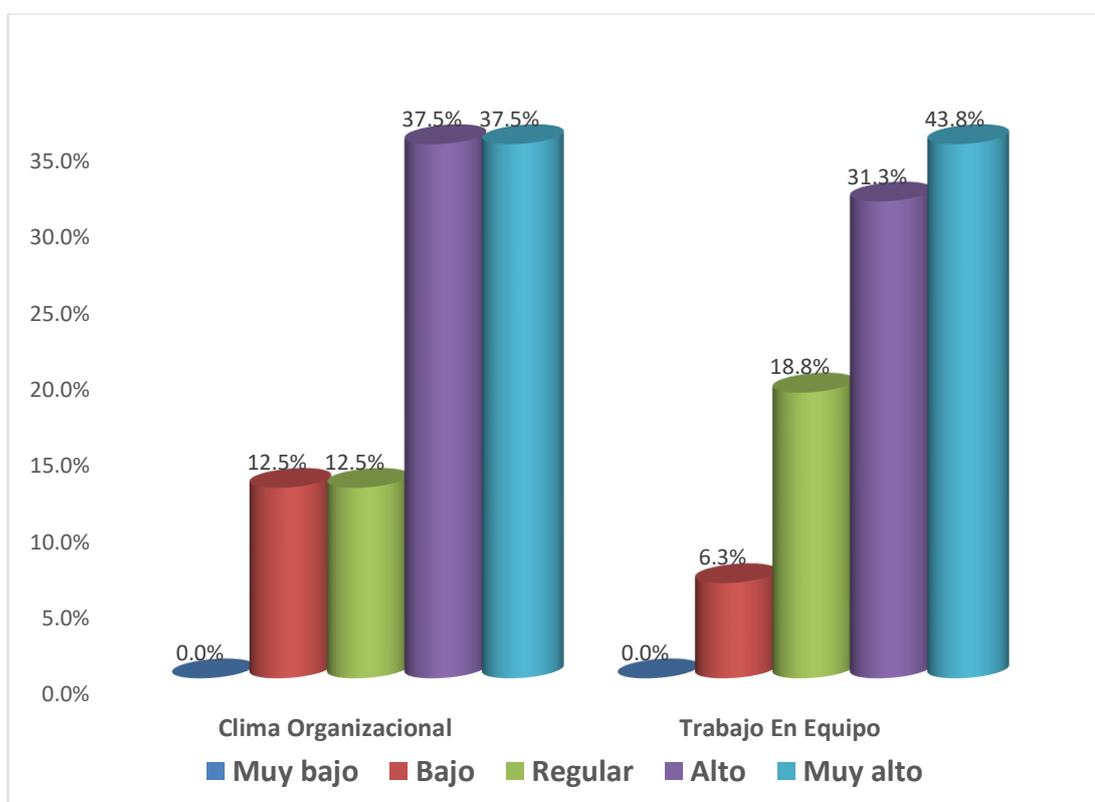


Figura 09: “Indicadores de la dimensión: relaciones con los compañeros”.

Interpretación y análisis:

Se logra evidenciar que el 37.5% de los servidores que fueron encuestados indicaron que el clima organizacional muestra a un nivel alto, el 37.5% manifestó que el nivel es muy alto, el 12.5% manifestó que el nivel es regular y el 12.5% manifestó que el nivel es bajo, estas deducciones nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buen clima organizacional en la institución.

El indicador trabajo en equipo muestra que el 43.3% de los servidores encuestados manifestó que se presentan a nivel muy alto, el 31.3% consideró que el nivel es alto, el 18.8% consideró que el nivel es regular, y el 6.3% consideró que el nivel es bajo, estos resultados nos permiten apreciar que en su mayoría los trabajadores perciben buen equipo de trabajo en la institución.

Tabla 13: Comparación promedio de las dimensiones de variable satisfacción laboral por dimensiones.

	Clima Organizacional	Trabajo En Equipo
Muy bajo	0,0%	0,0%
Bajo	12,5%	6,3%
Regular	12,5%	18,8%
Alto	37,5%	31,3%
Muy alto	37,5%	43,8%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: “Encuesta de elaboración propia”.

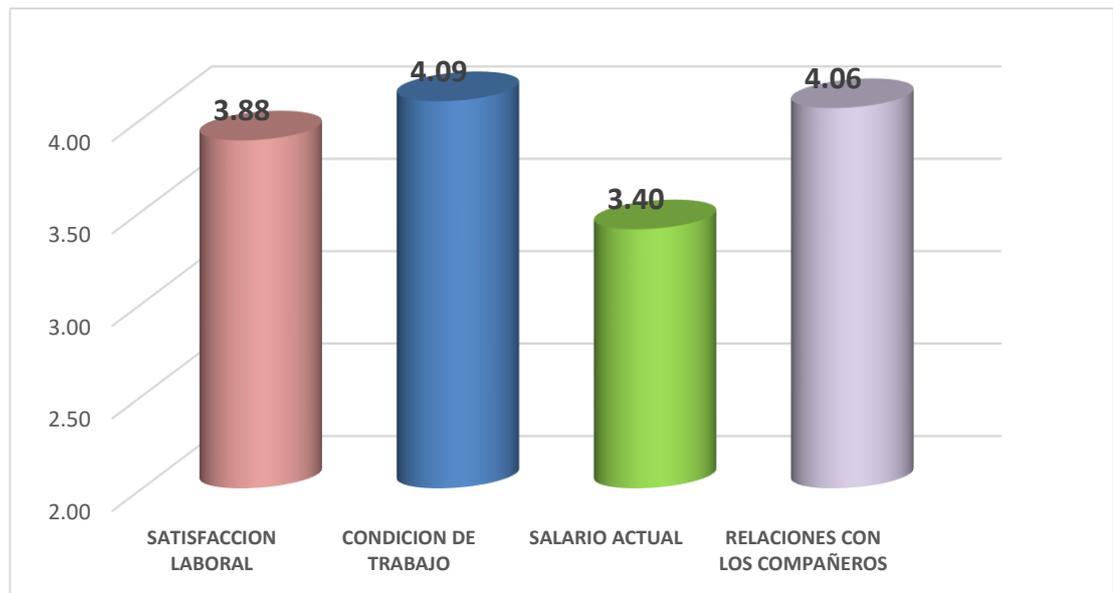


Figura 09: "Comparación promedio de las dimensiones de variable satisfacción laboral"

Interpretación y análisis:

Como se puede observar la variable satisfacción laboral se muestra en un nivel alto con un promedio de 3.88, lo que demuestra que existe una buena gestión de los directivos institucionales, la dimensión condición del trabajo se presentan con un promedio de 4.09 lo que indica que el nivel es alto, la dimensión salario actual y la dimensión relaciones con los compañeros se presentan con un promedio de 4.06 lo que indica que el nivel es alto.

4.3 ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 14: Escala de valores para interpretar la correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suárez Ibujes (2007)

4.3.1 Correlación entre la variable Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

1. Planteamiento de hipótesis general

$H_1 = \rho \neq 0$: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

$H_0 = \rho = 0$: No existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de “los

trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

Nivel de significancia

Alfa = 0.05

2. Prueba estadística

Tabla 15: Correlaciones entre las variables: Gestión administrativa y satisfacción laboral.

			GESTION ADMINISTRATIVA	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

$$Z_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.821}{\sqrt{\frac{1-0,821^2}{32-2}}} = 7.87$$

$$Z_t = Z_{0.025} = 1.96$$

3. Decisión

Como $Z_c = 7.698 > Z_t = 1.96$; ($p < 0.05$; $r = 0.787$) se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , esto significa que existe una relación significativa entre la dimensión organización y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.787$) denotando una correlación positiva alta.

4.3.2 Correlación entre la dimensión Planeación y variable Satisfacción Laboral

1. Planteamiento de hipótesis específica 1.

$H_1 = \rho \neq 0$: Existe una relación significativa entre la Planeación y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

$H_0 = \rho = 0$: No existe una relación significativa entre la Planeación y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

Nivel de significancia

Alfa = 0.05

2. Prueba estadística

Tabla 16: Correlaciones entre la dimensión Planeación y variable Satisfacción Laboral.

			PLANEACION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	PLANEACION	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

$$Z_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.818}{\sqrt{\frac{1-0,818^2}{32-2}}} = 7.789$$

$$Z_t = Z_{0.025} = 1.96$$

3. Decisión

Como $Z_c = 7.789 > Z_t = 1.96$; ($p < 0.05$; $r = 0.818$) se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , esto significa que existe una relación significativa entre la dimensión planeación y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.811$) denotando una correlación positiva alta.

4.3.3 Correlación entre la dimensión Organización y variable Satisfacción Laboral

1. Planteamiento de hipótesis específica 1.

$H_1 = \rho \neq 0$: Existe una relación significativa entre la organización y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

$H_0 = \rho = 0$: No existe una relación significativa entre la organización y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

Nivel de significancia

Alfa = 0.05

2. Prueba estadística

Tabla 17: Correlaciones entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral

			ORGANIZACION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coefficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

$$Z_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.787}{\sqrt{\frac{1-0,787^2}{32-2}}} = 6,98$$

$$Z_t = Z_{0,025} = 1.96$$

4. Decisión

Como $Z_c = 7.698 > Z_t = 1.96$; ($p < 0.05$; $r = 0.787$) se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , esto significa que existe una relación significativa entre la dimensión organización y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.787$) denotando una correlación positiva alta.

4.3.4 Correlación entre la dimensión Dirección y variable Satisfacción Laboral

1. Planteamiento de hipótesis específica 3

$H_1 = \rho \neq 0$: Existe una relación significativa entre la dirección y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

$H_0 = \rho = 0$: No existe una relación significativa entre la dirección y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

Nivel de significancia

Alfa = 0.05

2. Prueba estadística

Tabla 18: Correlaciones entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción laboral.

			DIRECCION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	DIRECCION	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	16	16
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

$$Z_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.676}{\sqrt{\frac{1-0,676^2}{32-2}}} = 5,025$$

$$Z_t = Z_{0,025} = 1.96$$

3. Decisión

Como $Z_c = 5.025 > Z_t = 1.96$; ($p < 0.05$; $r = 0.575$) se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , esto significa que existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.787$) denotando una Correlación positiva moderada.

4.3.5 Correlación entre la dimensión Control y variable Satisfacción Laboral

1. Planteamiento de hipótesis específica 4

$H_1 = \rho \neq 0$: Existe una relación significativa entre el control y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

$H_0 = \rho = 0$: No existe una relación significativa entre el control y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”.

Nivel de significancia

Alfa = 0.05

2. Prueba estadística

Tabla 19: Correlaciones entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral.

			CONTROL	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

$$Z_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.831}{\sqrt{\frac{1-0,831^2}{32-2}}} = 8.18$$

$$Z_t = Z_{0,025} = 1.96$$

3. Decisión

Como $Z_c = 8.18 > Z_t = 1.96$; ($p < 0.05$; $r = 0.831$) se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , esto significa que existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.831$) denotando una correlación positiva alta.

4.4 DISCUSION DE RESULTADOS

Posterior a la aplicación de la encuesta de investigación en la “sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado”, se procedió examinar las dimensiones. Es descriptivo, es explicativo a razón del objetivo de la investigación donde se compara el antecedente enmarcado por el estudio presente con base teórica y empírica.

A través de las deducciones conseguidas en el actual trabajo de investigación se observó que el 56.3% del personales encuestados en “la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado” perciben una gestión administrativa alta, y respecto a la variable satisfacción laboral el 50.0% de los trabajadores manifestó como alta; Se demostró la existencia de una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y la satisfacción laboral al 95% de confianza ($p < 0.05$; $\rho = 0.821$): así mismo, según Zapata G. (2018). “Gestión Administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina legal en Moquegua, 2017. Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Laboral del Instituto

de Medicina Legal en Moquegua, durante el año 2017”, al obtener un valor sig. De 0.003 y que además dicha correlación es del 51.6%, con un margen de error del 5%, obteniendo una Correlación de r de Pearson ($p < 0.05$; $\rho = 0.516$).

En cuanto a la investigación de Litz Quispe (2018) en la tesis de “Satisfacción Laboral en la Financiera Credinka Agencia Quillabamba – Cusco 2018”. Los trabajadores manifestaron estar medianamente satisfechos, Según el resultado obtenido en dicha investigación en la dimensión de la variable es 2.94 de satisfacción laboral. Esto implica que el personal no expresa una adecuada situación laboral, en la relación interpersonal y en las políticas laborales.

CONCLUSIONES

Primera: En “la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado”, se determinó que la Gestión Administrativa se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 4.18 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, de acuerdo a la tabla N° 09 de escala de interpretación, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico $Z_t=7.87$, se afirma que existe correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0.821$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una correlación positiva alta demostrando que la gestión administrativa incide en la satisfacción laboral.

Segunda: Se determinó que la planeación se desarrollan a un nivel muy alto con un promedio de 4.24 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, de acuerdo a la tabla de escala de interpretación, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico $Z_t=7.789$, se afirma que existe correlación entre la planeación y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0.818$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una correlación positiva alta demostrando que la planificación incide en la satisfacción laboral.

Tercera: Se determinó que la Organización se desarrollan a un nivel muy alto con un promedio de 4.55 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, de acuerdo a la tabla de escala de interpretación, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico $Z_t=6.98$, se afirma que existe correlación entre la organización y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0.787$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una correlación positiva alta demostrando que la organización incide en la satisfacción laboral.

Cuarta: Se determinó que la dirección se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 3.99 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, de acuerdo a la tabla de escala de interpretación, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante

el estadístico $Z_t=5.025$, se afirma que existe correlación entre la organización y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0.676$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una Correlación positiva moderada demostrando que la dirección incide en la satisfacción laboral.

Quinta: Se determinó que el control se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 3.77 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, de acuerdo a la tabla de escala de interpretación, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico $Z_t=8.18$, se afirma que existe correlación entre la control y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0.676$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una Correlación positiva alta demostrando que el control incide en la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Primera: Inspirar a todos los directivos, jefes y personas colaboradoras de "la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado", con el fin de que conozcan la importancia de una buena Gestión Administrativa para crear la satisfacción laboral en beneficio del trabajador penitenciario.

Segunda: Realizar talleres de planeación estratégica a todos los jefes de "la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado", con la finalidad de poner en práctica los objetivos, estrategias, planes para alcanzar la misión planteada, en el logro de la satisfacción Laboral del servidor penitenciario.

Tercera: Desarrollar capacitación en temario de Coaching para los directivos, jefes y personas colaboradoras de "la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado", con la final de buscar una buena relación como autoridad con la responsabilidad que se tiene dentro de la entidad y la función que desarrolla como servidor penitenciario.

Cuarta: Inculcar a los directores y/o jefe "la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado", que deben inculcar la motivación con el liderazgo en la comunicación a todos sus servidores, para alcanzar la valoración y reconocimiento de logros.

Quinta: Fomentar a los jefes de "la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado", a implementar una directiva interna para las mejoras de la gestión administrativa, en el estimar plazos y controles en cada uno de los trámites administrativo.

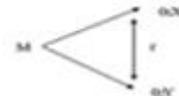
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Pilar P. María (2016) La Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral del Usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo,2015.(Tesis Pregrado),Universidad Señor de Sipán – Perú, Recuperado de ; http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf;sequence=5.
- Córdova F. & Arévalo P. a ni (2018) Gestión Administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora tulipán S.A.C, Ciudad de Tarapoto, Año 2017 (Tesis Pregrado) Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Recuperado de; <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3015>.
- Puertas R. & Bellido F. (2018) La Gestión Administrativa y su influencia en las contrataciones y adquisiciones del estado del gobierno regional de Madre de Dios sede central,2017 (Tesis Pregrado) Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Recuperado de ; <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/380>
- Lujan C. Elizabeth (2018) Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018 (Tesis Pregrado) Universidad de Huánuco, Recuperado de; <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/1133>
- Espiritu V. Yanedith & Muñoz C. Flanklin (2017) Gestión Administrativa y su relación con la Satisfacción Laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo,2017 (Tesis Pregrado) Universidad Peruana “Los Andes”, Recuperado de; <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/698?locale-attribute=en>
- Torres O. Jessica J. (2019) Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la empresa de calzado Grupo Marmani s.a.c del distrito El Porvenir, Trujillo 2019 (Tesis 2019) (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Recuperado en; <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37817>

- CHIAVENATO I. (2006). Teoría general de la Administración (8vo ed.), Ed. Mc Graw Hill.
- SECRETARIA GENERAL DE EDUCACION Y FORMACION PROFESIONAL (2000). Gestión Administrativa, Propuesta didáctica de apoyo al profesorado de F.P Familia: Administración e Informática de Gestión Ed. Anele
- ARANA R.M. SOLEDAD (2014) La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Uion,2009 (Vol. 1).
- AMOROOS E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Ed. USAT – Escuela d economía
- CHIAVENATO I. (2006). Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones (2da ed.), Ed. Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO I. (2006). Teoría general de la Administración (8vo ed.), Ed. Mc Graw Hill.
- DAVIS K. & NEWSTROM JOHN W. (1990) Comportamiento humano en el trabajo (3ra Ed.) Ed. Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO I. (2000). Administración de recursos humanos (5ta ed.), Ed. Mc Graw Hill.
- JAMES A. , R. EDWARD FREEMAN & DANIEL R. GILBERT. JR (1996). Administración (8vo ed.) Ed. Perarson
- CHIAVENATO I. (2007). Administración de recursos humanos (8vo ed.), Ed. Mc Graw Hill.
- STEPHENP. ROBBINS & DAVID A. DE CENZO . Supervisión (5ta ed.) Ed. Perarson (Prentice Hall)
- ROBBINS & COULTER (2010) Administración (10mo Ed.) Ed. Pearson. (Prentice Hall)
- JUNTA DE ANADALUCIA, UE & OSMAN Ruido y salud.
- M^A PILAR BATET J. (2013) Gestión Administrativa (1ra ed.) (2011) (p.104) Ed. Univesitat Jaume

Anexo 1: Matriz de consistencia.

GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE, DIMENSIONES Y INDICADORES		METODO	POBLACION Y MUESTRA	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE 1 GESTION ADMINISTRATIVA		La presente investigación es hipotético - deductivo	Trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado (16).	
¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado.	Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado.	Se define como un conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración: planeación, organización, dirección y control. Es un proceso cíclico y sistemático. (L. Chiavenato, 2006 - Pág. 157)		ENFOQUE		
			DIMENSION	INDICADORES	Cuantitativo	TECNICA	
				PLANEACION	Misión		TIPO
					Objetivos	Encuesta con Escala tipo LIKERT.	
					Planes		
				ORGANIZACION	Estrategia	NIVEL	INSTRUMENTOS
					Autonadad		
					Función		
				DIRECCION	Responsabilidad	Descriptivo - correlacional	Cuestionario de 32 Items.
					Comunicar		
				CONTROL	Motivación	DISEÑO No experimental, la cual se divide en Transversal y Correlacional-	
			Liderazgo				
			VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL	Estandares			
				Desempeño			
				Acción Correctiva			
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico					
a. ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado?	a. Existe relación entre la Planeación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado.	a. Existe una relación significativa entre la Planeación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado.			Basica		
b. ¿Cuál es la relación entre la Organización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado?	b. Determinar la relación entre la Organización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado.	b. Existe una relación positiva entre la Organización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado.					

<p>d. ¿Cuál es la relación entre la Dirección y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado?</p>	<p>d. Determinar la relación entre la Dirección y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado</p>	<p>d. Existe relación entre la Dirección y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado</p>			 <p>Donde: M : Muestra de estudio O₁ (X) : Observación de la variable: Gestión Administrativa O₂ (Y) : Observación de la variable: Satisfacción Laboral r : Grado de relación entre ambas variables</p>
DIMENSION	CONDICION DE TRABAJO	Ambiente Físico	CATEGORIA		
		Iluminación			
		Ruido			
	SALARIO ACTUAL	Política Salarial	NUNCA	1	
		Sistema De Incentivos	CASI NUNCA	2	
	RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS	Clima Organizacional	A VECES	3	
Trabajo En Equipo		CASI SIEMPRE	4		
SIEMPRE	5				
<p>d. ¿Cuál es la relación entre el Control y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado?</p>	<p>d. Determinar la relación entre el Control y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado</p>	<p>d. Existe relación entre el Control y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco-INPE Puerto Maldonado</p>			

Anexo 2: Instrumento.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

El presente cuestionario forma parte de un estudio de una tesis de investigación, **“Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado, 2019”**. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación. No hay respuestas buenas ni malas, lo que interesa es lo que usted exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio.

Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con un aspa (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la escala:

DATOS GENERALES:

Edad: () **Género:** (M) (F)

Régimen Laboral

Ley N° 29709 () D. Leg. N° 276 () D. Leg. N° 1057 () Otros ()

Ocupación:

Profesional () Técnico () Otros ()

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVO						
DIMENSION: PLANEACION						
INDICADOR: Misión						
1	¿Conoce Usted La misión de la Institución donde labora?					
2	¿Se realiza un proceso de Inducción sobre la misión de la institución donde Usted Labora?					
INDICADOR: Objetivo						
3	¿Los objetivos planificados por la institución se logran de acuerdo a lo programado?					
4	¿Conoce usted los objetivos de la institución dónde labora?					
INDICADOR: Planes						
5	¿Las actividades que desarrolla usted se realiza de acuerdo al plan operativo institucional (POI)?					
6	¿Se está cumpliendo con la programación de actividades de la institución?					

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

INDICADOR: Estrategia					
7	¿Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en tu entidad laboral?				
8	¿Usted considera que se realiza las acciones acordadas para el cumplimiento de metas?				
DIMENSION: ORGANIZACION					
INDICADOR: Autoridad					
9	¿Se cumple el principio de autoridad según las normas establecidas?				
INDICADOR: Función					
10	¿La institución cuenta con el Manual de organización y funciones (MOF)?				
11	¿Consideras usted que las funciones asignadas están de acuerdo al Manual de organización y funciones (MOF)?				
INDICADOR: Responsabilidad					
12	¿Los servidores administrativos cumplen las labores emanadas en el Manual de organizaciones y Funciones (MOF)?				
13	¿Los informes de actividades son desarrollados con responsabilidad y en las fechas establecidas?				
DIMENSION: DIRECCION					
INDICADOR: Comunicación					
14	¿La comunicación verbal entre los miembros de la institución es clara y fluida?				
15	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de su oficina?				
INDICADOR: Motivación					
16	¿Consideras que la Institución brinda la motivación necesaria para tu desarrollo personal y profesional?				
INDICADOR: Liderazgo					
17	¿Su institución promueve el trabajo en equipo?				
18	¿Consideras que se promueve el liderazgo en la entidad donde laboral?				
DIMENSION: CONTROL					
INDICADOR: Estándares					
19	¿La institución cuenta con estándares de evaluación?				
INDICADOR: Desempeño					
20	¿En la institución se evalúa el desempeño laboral?				
INDICADOR: Acción correctivo					
21	¿Se desarrolla acciones correctivas de las actividades inherente en la institución?				

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL					
DIMENSION: CONDICION DE TRABAJO					
INDICADOR: Ambiente físico					
22	¿Considera que la infraestructura le permite realizar adecuadamente las labores asignadas?				
23	¿Considera que los materiales que dispone en su oficina le permiten cumplir sus funciones adecuadamente?				
INDICADOR: Iluminación					
24	¿Considera que existe buena iluminación en su lugar de trabajo?				
INDICADOR: Ruido					
25	¿Considera que existe ruidos molestos que interfieren con su función en su centro de trabajo?				
DIMENSION: SALARIO ACTUAL					
INDICADOR: Política salarial					
26	¿Está usted satisfecho con el salario percibido?				
27	¿La política salarial que se da en la institución donde labora está acorde a sus expectativas?				
INDICADOR: Sistema de incentivos					
28	¿Existe algún tipo de incentivo para los trabajadores?				
DIMENSION: RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS					
INDICADOR: Clima organizacional					
29	¿La comunicación con sus colegas le permite la solución de dificultades laborales?				
30	¿Existe un buen clima organizacional donde labora actualmente?				
INDICADOR: Trabajo en equipo					
31	¿En la entidad donde labora existe trabajo en equipo?				
32	¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de Trabajo o oficina?				

¡¡¡Muchas Gracias!!!

Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

SOLICITO:

Autorización para realizar nuestro estudio de Investigación.
OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO
19 AGO 2019
N° de Ingreso _____
Folio N° _____ hora: 12:40.
Firma _____

Sr.
Hildebrando Edinson Vásquez Quispe
DIRECTOR DEL E.P PUERTO MALDONADO - INPE

Presente. -

Yo, QUISPE RODRIGUEZ, Erika Emperatriz, Identificada con DNI N° 47330551, con domicilio en Jr. Lambayeque N° 1365, distrito y Provincial de Tambopata.

Yo, HUAMAN SALLO, Antonio Smith, Identificado con DNI N° 47923733, con domicilio en Jr. Jorge Chávez Urb. APV Los Olivos Lt. B Mz. 04, distrito y provincial de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, solicitamos a Ud. Permiso para realizar el proyecto de Tesis titulado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019"**, en la entidad que usted dirige denominado E.P. Puerto Maldonado para tener acceso a la misma con el fin de obtener información que nos permita desarrollar la tesis de Licenciatura.

Así mismo consideramos que la tesis contribuirá e impactara en la entidad positivamente ya que la investigación tiene como objetivo principal determinar en que medida incide la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los Trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco, para lograr plantear una estructura sistemática eficiente.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a nuestra petición.

Puerto Maldonado, 19 de agosto del 2019

QUISPE RODRIGUEZ E. EMPERATRIZ
DNI N° 47330551

HUAMAN SALLO ANTONIO SMITH
DNI N° 47923733



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

CARTA N°001-2019-INPE/22-641-D

Puerto Maldonado, 19 de septiembre del 2019

SEÑORES:

ERIKA EMPERATRIZ QUISPE RODRIGUEZ

ANTHONY SMITH HUAMAN SALLO

ASUNTO : Autoriza realizar trabajo de Investigación
REF. : CARTA S/N – 2019

Previo cordial saludo me dirijo a usted, manifestándole que en atención al documento de la referencia se autoriza llevar a cabo la encuesta de trabajo de investigación titulado "GESTION ADMINISTRATIVA Y "SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO" en el Instituto Nacional Penitenciario De Puerto Maldonado.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo y testimoniarle mi especial consideración.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Humberto E. Viquez Quispe
DIRECTOR
E.I. PUERTO MALDONADO

[Handwritten Signature]
Erika E. Quispe Rodriguez
4733 05 51
20-09-19
09:05 am

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumento.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”
“MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ”



Puerto Maldonado, 30 de setiembre del 2019

CARTAS/N – 2019

Sr (a):
Mg. PEREZ GRATELLE, Jorge Eulogio

Presente. –

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumnos de la Facultad de Ecoturismo y de la carrera Profesional de Administración y Negocios Internacional de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es;

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019”

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variable de investigación.
- Instrucción y ficha técnica.
- Cronograma del Plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



QUISPE RODRIGUEZ E. EMPERATRIZ
DNI N° 47330551



HUAMAN SALLO ANTONIO SMITH
DNI N° 47923733



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”
“MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ”

Puerto Maldonado, 30 de setiembre del 2019

CARTAS/N – 2019

Sr (a):
Mg. HOLGUIN FERRO, Guido

Presente. –

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumnos de la Facultad de Ecoturismo y de la carrera Profesional de Administración y Negocios Internacional de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es;

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019”

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variable de investigación.
- Instrucción y ficha técnica.
- Cronograma del Plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

QUISPE RODRIGUEZ E. EMPERATRIZ
DNI N° 47330551

HUAMAN SALLO ANTONIO SMITH
DNI N° 47923733

Anexo 5: Ficha de validación.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Titulo del trabajo de investigación:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019

Nombre del Instrumento:

Ficha de recolección de Datos

Investigadores:

Br. Quispe Rodriguez, Ericka Emperatriz
Br. Huaman Sallo Antonio, Smith

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos: Jorge Eulogio Pérez Gratelly

Lugar y Fecha: Puerto Maldonado, 30 de setiembre del 2019.

III. OBSERVACION EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

sin obs.

2. CONTENIDO:(Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los items y dimensiones)

sin obs.

3. ESTRUCTURA:(Profundidad de los items)

sin obs.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIA:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO.

Procede su aplicación
Debe corregirse

Form with a checked box indicating 'Procede su aplicación'



Handwritten signature of Jorge Eulogio Pérez Gratelly

M.Sc. Jorge Eulogio Pérez Gratelly

ALCE 0157 - 2014

Mg. Jorge Eulogio Pérez Gratelly
DNI N° 09949706



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"
 "MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019

Nombre del Instrumento:

Ficha de recolección de Datos

Investigadores:

Br. Quispe Rodriguez, Ericka Emperatriz

Br. Huaman Sallo Antonio, Smith

CRITERIO	INDICADORES	Criterio	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41- 60 %	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 – 100%
FORMA	1.REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					X
	3.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
CONTENIDO	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
	5.SUFICIENTE	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad			X		
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
ESTRUCTURA	7.ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO.

Procede su aplicación
 Debe corregirse

X

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL
 M.Sc. Jorge Pérez Gratelly
 M.C. 0157 - 2014

Mg. Jorge Eulogio Pérez Gratelly
 DNI N° 09949706



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019

Nombre del Instrumento:

Ficha de recolección de Datos

Investigadores:

Br. Quispe Rodriguez, Ericka Emperatriz

Br. Huaman Sallo Antonio, Smith

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos: Guido Holguin Ferro

lugar y Fecha: Puerto Maldonado, 30 de setiembre del 2019.

III. OBSERVACION EN CUANTO A:

1. **FORMA:** (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Si Cumple

2. **CONTENIDO:**(Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los items y dimensiones)

Si Cumple

3. **ESTRUCTURA:**(Profundidad de los items)

Si Cumple

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIA:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO.

Procede su aplicación
Debe corregirse

Mg. Guido Holguin Ferro
DNI N° 42015196



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONAL



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"
 "MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019

Nombre del Instrumento:

Ficha de recolección de Datos

Investigadores:

Br. Quispe Rodriguez, Ericka Emperatriz

Br. Huaman Sallo Antonio, Smith

CRITERIO	INDICADORES	Criterio	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41- 60 %	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
FORMA	1.REDACCION	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2.CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.				80	
	3.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				80%	
CONTENIDO	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				80%	
	5.SUFICIENTE	Los items son adecuados en cantidad y profundidad				80%	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
ESTRUCTURA	7.ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				80%	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los items, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
	10.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO.

Procede su aplicación
 Debe corregirse

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Mg. Guido Holguin Ferro
 DNI N° 42015196

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACION

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes una clara explicación de su participación durante la encuesta.

La presente investigación es conducido por los Bachilleres **Antonio Smith Huaman Sallo** y **Erika Emperatriz Quise Rodríguez** de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado, 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un Cuestionario (Ficha de recolección de datos) esto tomará aproximadamente 15 Min., la participación de este estudio voluntario. La información que se recoja es confidencial y no se usara para ningún otro propósito si tiene alguna duda sobre este proyecto puede hacer preguntas.

Desde ya le agradezco su gentil participación.

Acepta participar voluntariamente en esta investigación, conducidos por los Bachilleres **Antonio Smith Huaman Sallo** y **Erika Emperatriz Quise Rodríguez**. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado, 2019.

Me han indicado que tendré que responde unas preguntas de un Cuestionario.

Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. De tener preguntas sobre mi participación en este, puedo contáctame a los números de celular 960055730 y 958706584.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Puerto Maldonado, 17 de octubre del 2019




Amida E. Vázquez Quispe
DIRECTOR
E.M. PUERTO MALDONADO

Anexo 7: Base de datos de la investigación

ID	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA																					VARIABLE 2: SATISFACION LABORAL										
	PLANEACION								ORGANIZACION					DIRECCION					CONTROL			CONDICION DE TRABAJO				SALARIO ACTUAL			RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS			
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
4	1	1	3	5	4	3	1	3	1	5	4	3	5	5	5	3	3	4	1	1	3	1	1	4	5	4	5	1	3	4	3	5
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	
6	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	5	5	5	5
11	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
13	5	5	1	1	5	1	1	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	5	5	1	1	1	3	1	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	5	3	4	4	2	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	2	2	1	3	3	3	3
16	5	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	5	2	3	2	2	3	2	3

