



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y el nivel de satisfacción del  
personal del Instituto de Educación Superior  
Tecnológico Huando – 2015**

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

Magister en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. María Isabel Vigo Quiñones

**ASESOR:**

Mgtr. Emil Beraun Beraun

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ -2016**

**Página del jurado**

---

Dr. Antonio Lip Lichan

PRESIDENTE:

---

Dra. Lidia Neyra Huaman

SECRETARIA:

---

Dr. Angel Salvatierra Melgar

VOCAL:

**Dedicatoria**

A Enrique, Salvador y María Paula quienes son mi motor y motivo para seguir adelante, gracias por todo su amor y paciencia por entender mis ganas de seguir creciendo

La Autora

### **Agradecimiento**

Porque siempre estas cuando te necesito, incentivándome a seguir adelante, porque tienes la paciencia de enseñarme y guiarme para cumplir mis objetivos profesionales. Para ti hermano **ALFONSO** mi eterno agradecimiento

La Autora

### **Declaración Jurada**

Yo, María Isabel Vigo Quiñones, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10531941 con la tesis titulada “Gestión administrativa y el nivel de satisfacción del personal que labora en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Huando- 2015”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 abril, del 2016

.....

DNI: 10531941

Br: María Isabel Vigo Quiñones

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y el nivel de satisfacción del personal que labora en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Huando 2015”.

En el presente trabajo se busca conocer si existe relación entre la satisfacción que tienen los trabajadores del IESTP Huando sobre la gestión administrativa que tiene el Director, desde la perspectiva de que todo trabajador posee talentos, habilidades que hay que detectar y explotar y el clima laboral, en una entidad del pública que tiene una de las tareas más importante en la gestión del país, que es el administrar con eficiencia los recursos públicos del estado. La investigación estuvo dividida en siete capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problema, hipótesis y objetivos de la investigación, en el capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones y en el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada por sus amplios conocimientos y experiencia temática y en investigación, merezca su aprobación.

La autora

**Índice**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes.	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.	23
1.3 Justificación	46
1.4 Problema.	47
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	54
2.2 Operacionalización de variables	55
2.3 Metodología	56
2.4 Tipo de estudio	57

2.5 Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	62
2.9. Aspectos éticos	63
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Presentación de resultados descriptivos	65
3.2 Contrastación de las hipótesis	69
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	75
<b>V. CONCLUSIONES</b>	78
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	81
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	84
<b>VIII. ANEXOS</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia y Matriz del instrumento.	89
Anexo 2: Constancia emitida por la institución	91
Anexo 3. Pruebas de normalidad	95
Anexo 4: Base de datos de la variable Gestión Administrativa	96
Anexo 5: Confiabilidad por elemento de la variable Gestión Administrativa	100

**Índice de tablas**

Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión administrativa	55
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	56
Tabla 3.	Confiabilidad de Cronbach cuestionario gestión administrativa	62
Tabla 4.	Confiabilidad de Cronbach cuestionario nivel de satisfacción	62
Tabla 5.	Distribución de datos según la variable gestión administrativa	65
Tabla 6.	Distribución de datos según la variable gestión administrativa por dimensiones	66
Tabla 7.	Distribución de datos según la variable satisfacción laboral	67
Tabla 8.	Distribución de datos según la variable satisfacción laboral por dimensiones	68
Tabla 9.	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción	69
Tabla 10.	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y el nivel de satisfacción	70
Tabla 11.	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el nivel de satisfacción	71
Tabla 12.	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y el nivel de satisfacción	72
Tabla 13.	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa en su dimensión control y el nivel de satisfacción	73

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable gestión administrativa	65
Figura 2. Niveles de la variable gestión administrativa por dimensiones	66
Figura 3. Niveles de la variable satisfacción laboral	67
Figura 4. Niveles de la variable satisfacción laboral por dimensiones	68

## Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, se planteó como objetivo general, “determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa, y Nivel de Satisfacción del personal que labora en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Huando – 2015.” La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de un enfoque cuantitativo, tipo de estudio sustantivo de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional.

La población estuvo compuesta por el total de trabajadores del Instituto de Educación superior Tecnológico Huando, siendo 15 nombrados que pertenecen al (DL N° 19990), 08 por contrato administrativo de servicios (CAS), 07 están contratados mediante la bolsa de horas, y 10 contratados en planilla.

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario que estuvo constituido por un total de 45 items, distribuidos de la siguiente manera: 24 items a la variable Gestión Administrativa y 21 items a la variable Nivel de satisfacción con respuestas de tipo cerradas politómicas.

Según la tabla 5 y figura 1 el 15.00% del personal perciben un nivel bueno en la gestión administrativa, un 52.50% un nivel regular y un 32.50% un nivel malo, en la tabla 7 y figura 3 que el 12.50% del personal perciben un nivel alto en la satisfacción laboral, un 47.50% un nivel medio y un 40.00% un nivel bajo y Según los resultados obtenidos en la prueba de Spearman el grado de correlación es moderado al 0.597 entre las variables de estudio. Por lo tanto se concluye que la gestión administrativa está relacionado directa y positivamente con el nivel de satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0.597 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$

siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, satisfacción, control, dirección.

## Abstract

For the development of this research, was raised as a general objective, "to determine the relationship between the Administrative Management, and level of satisfaction of staff working at the Institute of Higher Education Technology Huando - 2015." The methodology used to carry out this research has been the kind of substantive study, quantitative approach, not descriptive correlational cross experimental design and deductive hypothetical method.

The population consisted of the total workforce of the Institute of Higher Education Technology Huando, with 15 named belonging to (DL 19990), 08 by contract service (CAS) 07 are employed by the bag of hours, and 10 hired on the payroll.

The technique used in this research was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire consisted of a total of 45 items, distributed as follows: 24 items to the Administrative Management variable and 21 items to the variable level of satisfaction with responses polytomous closed type.

According to Table 5 and Figure 1 the 15.00% of staff receive a good level in the administration a 52.50% a regular level and 32.50% a mean level in Table 7 and Figure 3 that 12.50% of staff receive a high level of job satisfaction a 47.50% a medium level and low and 40.00% According to the results obtained in the Spearman test the degree of correlation is moderate to 0.597 between the study variables level. It is therefore concluded that the administration is directly and positively related to the level of job satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.597 represented this result as measured with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.05. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** administrative management, satisfaction, control, direction.