

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA
METROPOLITANA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ZAPATA GUERRERO CELESTE GUADALUPE

CODIGO ORCID: 0000-0002-8966-0595

ASESOR

DR. NUÑEZ VARA FERNANDO

CODIGO ORCID: 0000-0003-4054-9674

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

JULIO, 2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación y todo proyecto de mi vida está dedicado a mi Señor Dios Jehová por darme una vez más la oportunidad de lograr mi tercer objetivo propuesto desde hace mucho tiempo, y que a pesar de las dificultades que se vive en la vida; hoy he podido alcanzar un sueño más.

Agradecimientos

Agradezco a mi familia Zapata Guerrero que son mi gran motivación y por haberme enseñado a siempre luchar por mis sueños, con valores, esfuerzo y perseverancia, para así mejorar cada día como persona y profesional.

Asimismo, a mi asesor Dr. Núñez Vara Fernando, que con sus conocimientos y exigencias pudo hacer posible que me culturizara profundamente en el tema de una investigación y que hoy se ve reflejado en mi proyecto de tesis, como también a los formadores de mi profesión Mg. Borja Castillo Julio y docentes en general que conocí en mi hoy y siempre Universidad Peruana de las Américas, donde también pude conocer a una persona especial que es mi compañero de este y muchos futuros proyectos Deyner More.

A mi amistad Tig que siempre ha estado acompañándome y motivándome en esta maravillosa travesía de mi historia.

Y por último me agradezco a mí misma, por toda la auto perseverancia, confianza puesta y no haber decaído por más obstáculos que se me presentaron.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021”, tuvo como problema general ¿existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021? asimismo, se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental y transversal. Cabe mencionar que se indagó bibliografías de autores semejantes a las variables estudiadas, permitiendo complementar la idea central del estudio con la finalidad de determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.

Para dicho trabajo de tesis se aplicó una población de 65 colaboradores y una muestra de 45 personas, quienes fueron encuestados a través de 15 ítems para la primera variable y 25 para la segunda variable, una vez recolectados los datos se procesó mediante un sistema informático llamado SPSS versión 26, en cuanto a sus dimensiones se obtuvo lo siguiente: dirección, planeamiento, organización no tuvo relación con la satisfacción laboral, permitiendo concluir que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, donde se establece que no existe relación, sin embargo; en la dimensión control y la satisfacción laboral se obtuvo una correlación de Pearson igual a ,500 con un nivel de error de 0,01 aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula; lo que permitió concluir que sí existe relación entre ambos, por otra parte; entre las variables gestión institucional y la satisfacción laboral se obtuvo una correlación de Pearson igual a ,336 con un nivel de error de 0,05 y una significancia de ,024 lo que

conlleva a determinar que sí existe relación entre ambas variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En base a los resultados, se puede decir que la gestión institucional es de amplia importancia para las empresas sea del sector público o privado, porque abarca el desarrollo de todas las áreas que la conforman; siendo el origen en los procesos administrativos, así como el proceso a realizarse para las actividades establecidas. En la actualidad, toda universidad está supervisado y regido bajo Condiciones Básicas Calidad que establece la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), por lo tanto; la aplicación de la gestión institucional es primordial en relación al valor del grupo humano, ya que, si el personal se encuentra satisfecho, estos producirán a través de su desempeño un adecuado servicio y se llegará a cumplir los objetivos propuestos.

Palabras Claves: Gestión institucional y Satisfacción laboral.

Abstract

The present research work entitled "institutional management and job satisfaction of the administrative staff of a National University of Metropolitan Lima, 2021", had as a general problem is there a relationship between institutional management and the job satisfaction of the administrative staff of a National University of Metropolitan Lima, 2021? likewise, it was developed with a quantitative approach, of correlational type, non-experimental and transversal design. It is worth mentioning that sand inquired bibliographies of authors similar to the variables studied, allowing to complement the central idea of the study in order to determine the relationship between institutional management and job satisfaction of the administrative staff of a National University of Metropolitan Lima, 2021.

For this thesis work was applied a population of 65 collaborators and a sample of 45 people, who were surveyed through 15 items for the first variable and 25 for the second variable, once collected the data was processed by a computer system called SPSS version 26, as for its dimensions the following was obtained: direction, planning, organization had no relation to job satisfaction, allowing to conclude that, the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected, where it is established that there is no relationship, however; in the control dimension and job satisfaction a Pearson correlation equal to .500 was obtained with an error level of 0.01 accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis; which allowed to conclude that there is a relationship between both on the other hand; between the variables institutional management and job satisfaction, a Pearson correlation equal to .336 was obtained with an error level of 0.05 and a significance of .024, which leads to determining that there is a relationship between both variables, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Based on the results, it can be said that institutional management is of wide importance for companies, whether in the public or private sector or, because it encompasses the development of all the areas that make it up; being the origin in the administrative processes, as well as the process to be carried out for the established activities. At present, every university is supervised and governed under the Conditions established by the National Superintendency of Higher University Education (SUNEDU), therefore; the application of institutional management is paramount in relation to the value of the human group, since, if the staff is satisfied, they will produce through their performance an adequate service and the proposed objectives will be met.

Keywords: Institutional management and job satisfaction.

Tabla de contenido

Carátula	
Hoja en blanco	
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Palabras Claves	vi
Abstract (resumen en inglés)	vii
Keywords (palabras clave en inglés)	viii
Tabla de contenido	ix
Lista de Tablas	xii
Lista de Figuras	xiii
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	3
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	6
1.5. Limitaciones	7
Capítulo II: Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales	10
2.2. Base Teórica	13
2.2.1. Variable: Gestión Institucional	13
2.2.1.2. Importancia de la Gestión Institucional	13
2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión Institucional	14
2.2.1.3.1. Planificación.	14
2.2.1.3.2. Organización	14
2.2.1.3.2. Organización.	14

2.2.1.3.3. Dirección.	15
2.2.1.3.4. Control.	15
2.2.1.4. Principios básicos de la Gestión	15
2.2.1.4.1. Principio de autoridad	15
2.2.1.4.2. Principio de delegación	16
2.2.1.5. Ventajas de una adecuada Gestión Institucional	16
2.2.1.5.1. Imagen Corporativa	16
2.2.1.5.2. Productividad Laboral	17
2.2.1.5.3. Efectividad.	17
2.2.1.5.4. Comunidad educativa	17
2.2.2. Variable: Satisfacción Laboral	18
2.2.2.1. Definición de Satisfacción	18
2.2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral	18
2.2.2.3. Factores de la Satisfacción Laboral	18
2.2.2.3.1. Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	19
2.2.2.3.2. Condiciones Físicas y/o Materiales	19
2.2.2.3.3. Capacitación	19
2.2.2.3.4. Comunicación	19
2.2.2.3.5. Motivación	20
2.2.2.4. Otros Factores de la Satisfacción Laboral	20
2.2.2.4.1. Condiciones Físicas y/o Materiales.	20
2.2.2.4.2. Capacitación	20
2.2.2.4.3. Comunicación	20
2.2.2.4.4. Motivación.	21
2.2.2.5. Ventajas de la Satisfacción Laboral.	21
2.2.2.5.1. Clima Organizacional.	21
2.2.2.5.2. Relaciones laborales.	21
2.2.2.5.3. Desempeño Laboral.	22
2.3. Definición de Términos Básicos	23

Capítulo III: Metodología de la Investigación	25
3.1. Enfoque de la Investigación	25
3.2. Variables	25
3.2.1. Operacionalización de variables	26
3.3. Hipótesis	28
3.3.1. Hipótesis general	28
3.3.2. Hipótesis Específicos	28
3.4. Tipo de Investigación	28
3.5. Diseño de la Investigación	29
3.6. Población y Muestra	29
3.6.1. Población	29
3.6.2. Muestra	29
3.7. Instrumentos y Técnicas de Recolección de datos	31
3.7.1. Análisis de Fiabilidad de Instrumentos	32
Capítulo IV: Resultados	36
4.1. Análisis de los Resultados	36
4.2. Discusión	45
Conclusiones	49
Recomendaciones	50
Referencias Bibliográficas	52
Apéndice	60

Lista de Tablas

Tabla 1 : Operacionalización de Variable Gestión Institucional	26
Tabla 2 : Operacionalización de Variable Satisfacción laboral	26
Tabla 3 : Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Gestión Institucional	32
Tabla 4 : Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Satisfacción Laboral	33
Tabla 5 : Ficha Técnica N°1 de la Variable Gestión Institucional	34
Tabla 6 : Ficha Técnica N°1 de la Variable Satisfacción Laboral	35
Tabla 7 : Frecuencia de Edades	36
Tabla 8 : Resultados Descriptivo de la variable Independiente	36
Tabla 9 : Resultados Descriptivo de la variable Dependiente	37
Tabla 10: Resultados Estadísticos Pruebas de normalidad	38
Tabla 11: Resultados Estadísticos de Correlación de las Variables y Dimensiones	40
Tabla 12: Resultados Estadísticos de Regresión	42
Tabla 13: Resultados Estadísticos de Anova	43
Tabla 14: Resultados Estadísticos de Coeficientes	43
Tabla 15: Matriz de Consistencia	61

Lista de Figuras

- Figura 1: Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente 37
- Figura 2: Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente 38

Introducción

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021 tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas, asimismo; cabe señalar que dicha institución es una universidad que brinda servicio educativo superior, el cual está conformada por facultades, direcciones, oficinas y aulas, no obstante; se ha omitido la identidad con la finalidad de proteger su intimidad.

Por otra parte, para el desarrollo de la tesis se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental-transversal.

La estructura de la tesis se encuentra conformada por 4 capítulos que a continuación detallo:

En el Capítulo I se encuentra desarrollado el Problema de la Investigación, el cual incluye la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones.

En el Capítulo II se encuentra el Marco teórico, el mismo que está conformado por los antecedentes internacionales, nacionales, base teórica y términos básicos.

En el Capítulo III se encuentra la Metodología de la Investigación, aquí se establece el enfoque de la investigación, variables, operacionalización de variables, hipótesis, tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, resultados de alfa de Cronbach y fichas técnicas.

En el Capítulo IV se plasma los Resultados, en este punto está basado el análisis de los resultados como de frecuencia de edades, resultados descriptivo de la variable independiente,

resultados descriptivo de la variable dependiente, pruebas de normalidad, resultados estadísticos de correlación de las variables y dimensiones, resultados estadísticos de regresión, resultados estadísticos de anova, resultados estadísticos de coeficientes y por discusión.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día, la evolución en el mercado ha generado que las organizaciones deben ser altamente competitivas, lo que permite la subsistencia en el sector empresarial, es así que se debe mantener a un equipo humano totalmente satisfecho, para que al momento de desempeñarse se logre de la manera esperada y cumpliendo las expectativas de sus usuarios, sin embargo; muchas instituciones descuidan algunos factores dentro de su planteamiento administrativo lo que causa la insatisfacción de sus colaboradores, como lo menciona Rosales (2018) la satisfacción laboral abarca no solo un aspecto en las organizaciones, sino un conjunto de ellos, que son primordiales para direccionar hacia el logro propuestos, tanto humanos como empresariales.

En el Perú, las instituciones no tienen como primer enfoque brindar a su personal las condiciones laborales y el reconocimiento que ellos merecen, por tal razón muchas organizaciones suelen quebrar o disminuir su rentabilidad económica debido a este descuido, ya que es causado por el deficiente desempeño.

En el caso de las organizaciones del sector público y privado, se debe prevalecer el valor a sus colaboradores, ya que es el principal cliente interno que posee, y que, a través de un colaborador satisfecho, el servicio será eficiente.

Las universidades nacionales, reciben un presupuesto por el Estado (llamado presupuesto del Sistema Universitario Público por fuente de financiamiento) que son solventados de forma anual, pero deben ser sustentados a través de una rendición de informes sobre la distribución e inversión del mismo.

Dicho lo anterior, en una de las Universidades Nacionales de Lima Metropolitana; se ha detectado la insatisfacción laboral que tienen los colaboradores, esto es debido a diversos aspectos como el ambiente de trabajo que tienen implementado, un claro ejemplo se ve en las facultades donde la infraestructura de las oficinas son muy estrechos e instalan a gran cantidad de colaboradores causando la aglomeración e impidiendo atender a sus usuarios de manera apropiada, por otra parte; los tipos de relaciones que mantiene el personal y sus directivos no son los adecuados, ya que no aplican la participación ni escucha activa y suelen manejar la comunicación de manera vertical, también se detectó que se presenta la falta de valoración del trabajo desarrollado de todo colaborador, este suceso se debe que no es reconocido ni motivado por los superiores por las labores que ejercen, lo que permite detectar que no hay ese impulso necesario que haga sentir satisfecho y animado al personal, asimismo; la inestabilidad sobre el bienestar laboral que tiene el equipo humano ya que la gran mayoría son contratados como COS, quiere decir por temporadas muy cortas, como también las condiciones laborales son desventajosas y no tienen seguridad laboral.

Cabe mencionar que también se ha detectado problemas en el manejo de los procesos administrativos y económicos, ya que muchas áreas de sus facultades no cuentan con la cantidad de recurso humano y equipos necesarios para el buen desempeño de las actividades, causando un desorden en las funciones y a la vez insatisfacción laboral. Tenemos a Jamshidi et al. (2019) indicó que toda gestión institucional debe direccionarse a la obtención de rentabilidad que brinda sostenibilidad en el mercado, y que estos se generan mediante la implementación y desarrollo de un conjunto de actividades enfocados al alcance en común y

brindando las herramientas necesarias al equipo humano, para el cumplimiento de las tareas a cumplir.

Este descuido que tiene la Universidad en estudio, perjudica en su totalidad a la institución y más aún que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria establece mediante su Resolución del Consejo Directivo N°043-2020-SUNEDU/CD que se debe cumplir de forma permanente las CBC.

Es por ello que la presente investigación, tiene como principal finalidad relacionar la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo, por tal razón; proponemos ser un aporte de alternativa de solución para la Universidad investigada y para el sector educación que buscan ser competitivas en un mundo de constante evolución.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?

¿Qué relación existe entre el planeamiento y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?

¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?

¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación que existe entre el planeamiento y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo de investigación buscó determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral de su personal administrativo, ya que muchas instituciones no aplican de manera oportuna y efectiva diversas herramientas y procesos administrativos causando en sus colaboradores desmotivación al momento de desarrollar sus funciones, generando no alcanzar la satisfacción laboral como también la baja productividad,

es por tal razón que la gran importancia de esta tesis es fundamental para las universidades del sector público y privado, debido que el Ente regulador de Educación Superior Universitaria, estableció Condiciones Básicas de Calidad que debe cumplirse de manera constante, el servicio a brindar debe ser de calidad, lo que se requiere obligatoriamente una adecuada gestión institucional, en donde los directivos mejoren su accionar y tratamiento con todos los trabajadores, con el fin de prevalecer la eficiencia en los proyectos plasmados. Asimismo, la presente investigación es una alternativa de solución para futuros tesis que apliquen las variables referentes.

1.5. Limitaciones

Para el presente trabajo, tuvo como limitación la Pandemia-Covid 19, el cual causó que las encuestas se lleven a cabo en línea a través de Google Gmail-Drive-Formularios, tomando un tiempo mayor de lo esperado.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Para el presente trabajo de investigación y en base a las variables determinadas, se realizó la indagación de diversos tesis internacionales y nacionales que son de aporte fundamental para un mejor proceso y análisis.

2.1.1. Internacionales

Duche et al. (2019) tuvieron como objetivo general identificar en qué nivel se encuentra relacionada la satisfacción laboral y compromiso institucional, el cual se designa de forma cuantitativo, correlacional no experimental y transversal, para el cual se consideró realizar la escala multidimensional de la primera variable para hacer uso el instrumento frente a la segunda variable, considerando a un grupo de 180 personas que tienen vinculación directa con la institución, asimismo; una vez que se recopiló los datos establecidos, se decidió analizar a través del programa estadístico que mostró como resultados en el Alfa de Cronbach, apareciendo el nivel de confiabilidad para la primera variable igual a 0.89 y para la segunda variable 0.91.

Paredes (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, para el cual se aplicó enfoque cuantitativo, descriptivo, utilizando un diseño correlacional, su instrumento utilizado fue encuesta-cuestionario, la muestra equivale a 190 personas, habiéndose reunido los datos se analizó a través del SPSS con modelo de correlación lineal de Pearson que dio como resultado 0.890 y un nivel de error de 0.05, lo que se concluyó que existe relación entre la primera y segunda variable estudiada.

Montoya et al. (2017) tuvieron como objetivo determinar la relación que puede existir entre la satisfacción laboral y clima organizacional, para tal efecto, se aplicó un tipo de investigación correlacional y se elaboró encuestas, para luego entrevistar a una muestra de 166 colaboradores, luego se utilizó el método estadístico Students y ANOVA, el cual dio como resultado 0,47 teniendo una significancia de 0,001 cabe mencionar que el 95% de los docentes y un 90,6% indicaron que se encuentran totalmente satisfechos, el 80% y el 72,7% indicaron recibir un alto nivel de clima organizacional, lo que permitió concluir que se acepta la hipótesis positiva y se rechaza la hipótesis negativa.

Marín y Placencia (2017) aplicaron en su trabajo de investigación el objetivo de establecer la relación que existe entre las variables motivación laboral y la satisfacción laboral en el sector salud, al mismo tiempo buscó lograr determinar el nivel de motivación laboral de los miembros de la organización, basándose en diversas teorías de autores. Asimismo; aplicó un diseño correlacional y se aplicó cuestionario que permitieron encuestar a una cantidad de 136 colaboradores entre los inicios del año 2016, por lo que; se obtuvo las respuestas que fueron procesadas para un análisis estadístico, dando como resultado que la motivación existe a un 49.3% y el grado de satisfacción laboral se obtuvo satisfechos el 56.6%. En los análisis de las variables se obtuvo a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov otorgó un nivel de significancia igual a 0.05 y la correlación de Spearman igual a 0.336. Por lo que se acepta la hipótesis positiva, que, habiendo un alto grado de motivación organizacional, producirá de igual magnitud la satisfacción que todo personal espera. Por conclusión los autores indicaron que, la relación que existe entre ambas variables es de grado medio.

Albarracín (2017) planteó como objetivo encontrar la relación de la gestión institucional y la educación preescolar, desde las concepciones y prácticas en educación ambiental de los docentes y actores educativos, el trabajo fue cualitativo, no probabilístico, considerándose para dicho estudio a 74 personas, los cuales se le aplicaron entrevistas, observaciones, experiencias, recabación de información, el análisis fue de manera descriptiva, sus resultados fueron 91% señalaron no haber participado de charlas científicas, el 9% indicaron que sí, el 83% afirmaron que, a nivel organizacional, en el institución se contempla en el plan de estudio temas relacionados a saberes ambientales, el 70% respondieron que ha habido una concientización acerca del tema ambiental y el 22% manifestaron lo contrario.

2.1.2. Nacionales

Espinoza (2021) tuvo el objetivo establecer la relación entre la captación de calidad del servicio y satisfacción laboral, el cual se hizo el estudio correspondiente y se aplicó de manera cuantitativo correlacional, con diseño no experimental-transversal. Para este efecto, se decidió considerar 207 personas como número general y 135 personas seleccionadas de manera aleatoria para una muestra, por el cual; se usó dos encuestas aplicando escalas de medición, con 22 y 36 preguntas respectivamente. Los resultados que se obtuvieron demostraron que para la primera variable corresponde al 27% y para la segunda variable 48% en cuanto al calificativo de bueno, asimismo; el coeficiente de Rho Spearman es igual a 0,09 con un nivel de error de 0,05, dando como conclusión, que sí existe relación entre las ambas variables estudiadas.

Vereau (2018) tuvo el objetivo de identificar el grado de relación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, considerando la importancia de ambos términos planteados para el presente estudio, se plasmó como posible respuesta que existe relación en el objetivo, asimismo; para dicho efecto, se realice el diseño correlacional, considerándose la muestra de 160 personas que pertenecen a la institución, el cual se designó hacer uso de la técnica de evaluación psicométrica. Una vez obtenida las respuestas de los participantes se realice el procesamiento de información, a través de Rho de Spearman, por lo que se detectó que existe relación positiva alta y valor de significancia $p < 0.01$, siendo su conclusión que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la organización estudiada.

Gatty (2018) tuvo como objetivo detectar el nivel de relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, el cual; para desarrollar el presente trabajo se enfocó establecer de manera cuantitativa, aplicando un diseño correlacional, no experimental, que permitió establecer mediante un instrumento de cuestionario a 56 personas, siendo considerado la misma cantidad de población, y que a través de las respuestas recibidas, se empleó un análisis estadístico y se obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach igual a 0,97 en la primera variables y para la segunda variable igual a 0,94, el Rho de Spearman es de 0,90 y el nivel de error de 0,05; por lo que los autores concluyeron que existe relación alta entre las variables estudiadas.

Luján (2018) planteó un estudio de investigación donde buscó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los miembros de la empresa, siendo ese estudio correlacional, con la finalidad de obtener lo que se plantea,

asimismo; realizó dos encuestas, una por cada variable, por lo que luego, se aplicó a una cantidad de 37 colaboradores actuales que forman parte de la organización entre los inicios del año 2018. Luego de la recopilación, se procesó los datos y se obtuvo como resultado en Rho de Spearman igual a 0,72 con una significancia de 0,05, lo que permitió concluir indicando que las variables estudiadas tienen relación directa y que la organización debe tener presente los procesos administrativos que forman parte de la satisfacción laboral.

Chain (2017) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión institucional y la simplificación administrativa, basándose en un tipo correlacional, no experimental; para el cual se enfocó en realizar a una cantidad de 60 personas la utilización de su instrumento que fue encuesta, luego de haber obtenido y consolidados las respuestas, se procedió a analizar los datos se obtuvo resultado que el alfa de Cronbach es igual a 0,89, se acepta la hipótesis positiva y se visualiza un nivel de significancia de 0,01, por lo tanto; se concluye que existe relación entre las variables estudiadas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable: Gestión Institucional

2.2.1.1. Definición de Gestión Institucional.

Farro (2001, como se citó en Mosqueira, 2020) indicó que, para ejercer una función de gestión institucional, se debe considerar aspectos fundamentales como por ejemplo el POI, es un documento de gestión que permite plasmar de forma detallada y consecuente las operaciones que se desarrollará en periodos determinados de las áreas que conforma toda la institución, y que en relación a los planes establecidos se debe ejecutar instrumentos necesarios que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

Ostos (2018) señaló que la acción de gestionar en una organización está basada en uno de los procesos básicos y principales de la administración que es dirigir, por ello; indica que es el conjunto de actividades que se desarrolla de manera estratégica manteniendo un enfoque a obtener el logro de los fines propuestos en el plazo determinado.

Soria y Reyes (2017) definió que es una serie de tareas que desempeñan los directivos de una institución, basados en los procesos administrativos con el enfoque en alcanzar el objetivo en la institución.

2.2.1.2. Importancia de la Gestión Institucional.

Blanco y Quesada (2015, como se citó en Ccari, 2017) mencionaron que el logro obtenido de una organización se debe a un conjunto de elementos que se aplica a través de estrategias y habilidades de todos los miembros que conforma la entidad, sin embargo; todas las acciones planificadas deben ser llevadas por una gestión institucional efectiva.

Para tal efecto, cabe mencionar que, en una Universidad Nacional, la gran importancia de una gestión institucional oportuna, es de suma vitalidad, debido que rinden informes a la SUNEDU, MINEDU, porque estas entidades son encargadas de verificar el cumplimiento de estándares de calidad tanto en el servicio como en el desarrollo administrativo que se desempeña, al igual que rinden detalle al MEF del uso eficiente del recurso económico, es por ello que; si la aplicación de los procesos administrativos, se encuentran de manera incorrecta y sus herramientas esenciales no son aplicadas como corresponde, se vería afectada a su desaparición del mercado, sector educativo.

2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión Institucional.

Los siguientes autores definieron las dimensiones de la gestión institucional dentro del trabajo de investigación de Palacios (2019).

2.2.1.3.1. Planificación.

García (2012) mencionó que es un conjunto de acciones a desarrollar en el futuro, estableciendo diversos métodos e ideas puntuales de los objetivos a alcanzarse por parte de la organización, asimismo; es la principal función dentro los procesos, debido que todas las actividades a realizar se basan en este primer punto y se encuentra sistematizado con la Organización, Dirección y Control.

2.2.1.3.2. Organización.

Hernández (2011) expuso que la organización es un conjunto de pasos interrelacionados enfocados a lograr alcanzar las metas y objetivos donde se aplican las estrategias a implementar en un lapso de tiempo establecido, para tal efecto debe ser sometido

mediante responsabilidades encomendados a colaboradores competentes, que al mismo tiempo se considere y aplique el uso de los recursos organizacionales disponibles para cada función.

2.2.1.3.3. Dirección.

Hampton (2011) mencionó que esta fase es de vital importancia y se aplica el saber persuadir en las personas para que, a través de la motivación, los colaboradores puedan desempeñar sus funciones de manera positiva y se logre obtener los objetivos propuestos de la organización.

2.2.1.3.4. Control.

Ponce (2012) mencionó que en el presente aspecto se gestiona y controla sus actividades antes, durante y después; ya que se requiere tener un diagnóstico de lo proyectado y lo realizado, para visualizar con claridad el grado de avance o deficiencias, detectadas y que, a través de un control, permitirá poder tomar acciones preventivas o correctivas.

2.2.1.4. Principios básicos de la Gestión.

Money (2004, como se citó en Huayllani, 2018) estableció y definió los siguientes principios fundamentales dentro de la gestión en una institución:

2.2.1.4.1. Principio de autoridad.

Las organizaciones se establecen autoridades que son los influyentes en su equipo de trabajo sea dada por departamentalización o áreas, y estas autoridades deben estar regidas en principios que aportarán para un excelente desarrollo organizacional.

2.2.1.4.2. Principio de delegación.

En toda organización o grupo de trabajo es necesario designar un representante, con el fin de delegarle funciones que ayudarán a gestionar con mayor prontitud las actividades proyectadas por la empresa, y al mismo tiempo, el personal irá creciendo profesionalmente, porque hace uso de sus capacidades y conocimientos para la mejor toma de decisiones.

En una de las Universidades Nacionales de Lima Metropolitana, los delegados de cada facultad son los decanos y en las oficinas de dirección universitaria la directora o director de calidad y acreditación, que se encarga del desarrollo global de la institución, para el cual deben tener una comunicación efectiva entre los delegados para lograrse un trabajo en conjunto, y se aplica la comunicación, liderazgo, escucha efectiva, competitividad, trabajo en equipo.

2.2.1.5. Ventajas de una adecuada Gestión Institucional.

Las ventajas de una adecuada gestión institucional son diversas, debido que, a una oportuna planificación, organización, dirección y control, se llevará a cabo lo siguiente:

2.2.1.5.1. Imagen Corporativa.

Drucker (1999, como se citó en Gonzales y Coronel, 2017) indicó que es la percepción general que se obtiene de una empresa, y que a través de factores que aplica la organización en su gestión y el área de recursos humanos, influirá en cada colaborador que se familiarice y se obtenga una identidad comprometedora frente a su centro de trabajo.

2.2.1.5.2. Productividad Laboral.

Heredia (2019) indicó que la productividad laboral se consigue a través de una serie de elementos que desarrollan un papel fundamental para alcanzar los objetivos propuestos por la organización, es así que; se debe aplicar una gestión asertiva para ser encaminada al éxito y evitar las deficiencias o pérdidas no esperadas.

2.2.1.5.3. Efectividad.

Quijano (2006, como se citó en Huamán y Quispe, 2020) plasmó que para lograr la efectividad se debe establecer una comparación entre la eficacia y la eficiencia, siendo así un control de producción y recursos aplicados de la organización en una actividad y en un periodo de tiempo establecido.

2.2.1.5.4. Comunidad educativa.

Ascarza (2017) señaló que es todo el recurso humano interno y externo, que pertenecen a un espacio organizacional, como es el sector educativo, el cual, se distribuye las funciones, y que, haciendo uso de diversos elementos necesarios brindados por la organización, junto a las destrezas que cada uno posee, permitirá ejecutar lo proyectado con una visión y misión en común.

2.2.2. Variable: Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definición de Satisfacción.

Robbins (1999, como se citó en Rodríguez, 2018) definió que la satisfacción que obtiene el colaborador en una organización está basada en relación a las condiciones laborales que se les brinda, siendo esta un factor importante que es considerado como valor al equipo humano, y que se verá reflejado en las actitudes de cada uno ante sus funciones a desempeñar.

Blum y Naylor (1982, como se citó en Fernández y Escobar, 2018) indicaron que todo colaborador siente satisfacción laboral cuando se le otorga beneficios que les permita sentirse reconocidos por el trabajo que suelen ejercer y que a través de los controles que realiza el equipo directivo, se establezca diversas acciones de motivación como es el reconocimiento al trabajador.

Chiavenato (2015, como se citó en Núñez, 2017) plasmó que, para obtener un grado de satisfacción en el colaborador, implicará una serie de aspectos que la organización debe ejecutar, como es el clima organizacional, el liderazgo, la motivación y comunicación, lo que llevará a causar al talento humano un desempeño favorable frente a sus tareas designadas.

2.2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral.

Díaz y Choque (2019) definieron que para que todo colaborador sienta el grado de satisfacción, no solo consiste en otorgar beneficios organizacionales, el hecho de ascensos, de una buena remuneración no es signo de dar lo que ellos esperan, en otras palabras; para lograr que no se sientan insatisfechos se requiere de un conjunto de actitudes, destrezas y actividades estratégicos a desarrollar a nivel general.

2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Es claro que la satisfacción laboral se encuentra relacionada directamente con la actitud, sentimiento del colaborador hacia su centro de labores; estas variables se encuentran manejadas por factores internos y externos.

En la tesis de Vásquez y Távara (2017) se establecieron las siguientes dimensiones:

2.2.2.3.1. Ambiente de trabajo.

Este aspecto es fundamental para todo colaborador en una organización, debido que es el hábitat en que desarrollará las actividades encomendadas y tanto la infraestructura, condiciones y herramientas materiales deben ser apropiados.

2.2.2.3.2. Tipos de relaciones interpersonales.

Los tipos de relaciones interpersonales al nivel de comunicación que se tienen entre compañeros de la organización, como también colaboradores y directivos, la flexibilidad de colaboración para el trabajo en equipo.

2.2.2.3.3. Valoración del trabajo desarrollado.

Es el grado de recompensa o motivación extrínseca que brinda una institución a su grupo humano, asimismo; la escucha activa, tiempo brindado para conocer sus sugerencias, las oportunidades de línea de carrera.

2.2.2.3.4. Bienestar laboral

Es la seguridad laboral que otorga la institución a su personal, ya sea de manera laboral, imagen organizacional o remuneración acorde a las actividades desempeñadas.

2.2.2.3.5. Condiciones laborales.

En esta dimensión se basa en las charlas, capacitaciones, beneficios familiares, seguro, vestimenta que brinda la organización a su grupo humano.

2.2.2.4. Otros Factores de la Satisfacción Laboral

2.2.2.4.1. Condiciones Físicas y/o Materiales.

Victorio (2018) indicó que, para llevar a cabo las funciones diarias, el colaborador de la organización debe disponer de las herramientas necesarias para la ejecución de las mismas y a la vez, encontrarse en un ambiente seguro que les aporten a desarrollar sin dificultad, para lograr las metas propuestas.

2.2.2.4.2. Capacitación.

Álvarez y Silloca (2018) mencionaron que la capacitación es una herramienta que permite tener ventaja a nivel organizacional, ya que cada trabajador fortalece sus conocimientos, habilidades y permite que puedan encontrarse en un nivel superior en el aspecto profesional y que como consecuencia muestran un mejor desempeño en sus actividades.

2.2.2.4.3. Comunicación.

Chiavenato (1993, como se citó en Reyes, 2017) señaló que debe existir comunicación fluida, de manera horizontal y constante, debido que ayudará a realizar las gestiones esperadas de la manera más asertivas, a través de este factor primordial en toda empresa; se podrá disponer decisiones a tiempo y a la vez a mejorar un clima adecuado entre todos los miembros de la organización.

2.2.2.4.4. Motivación.

Meza (2018) indicó que es una actitud positiva ante los objetivos o función que toda persona está ejerciendo, es por ello que; es de gran significancia que el equipo humano de una organización se encuentre motivado para que las tareas a efectuar sean de manera eficiente, asimismo; habiendo una guía de acompañamiento en todo momento llamado “líder” el cual persuade en ellos para la satisfacción personal como empresarial.

2.2.2.5. Ventajas de la Satisfacción Laboral.

Tener un colaborador satisfecho es tener seguro una producción esperada por parte de la organización. Se tiene diversos aspectos en consideración para poder lograr conseguir que el equipo humano se sienta satisfechos con las condiciones y funciones a realizar, por ello; las empresas deben realizar dentro de sus gestiones instituciones las directrices que convengan a un mutuo beneficio y los gerentes tendrían que vigilar el empleo, el medio ambiente laboral, las actitudes de sus empleados hacia otros aspectos de la vida.

2.2.2.5.1. Clima Organizacional.

Palma (2004, como se citó en Gomero, 2019) indicó que todo colaborador espera pertenecer a una organización con condiciones laborales adecuadas que permitan avanzar en cada proyecto trazado y para ello; el clima organizacional, es un factor importante que influye en cada uno de ellos para el desarrollo de sus actividades.

2.2.2.5.2. Relaciones laborales.

Gastelo y Ramos (2017) mencionaron que es un conjunto de actitudes que posee y demuestra cada integrante de la organización, y que a través de ello; permitirá establecer un ambiente cálido o desagradable, por lo que es determinante que los ejecutivos desarrollen

estrategias que permitan formar un equipo unido, comunicado, manteniendo los valores y mejorando las relaciones interpersonales.

2.2.2.5.3. Desempeño Laboral.

EcuRed (2018, como se citó en Quincho, 2020) indicó que es la efectividad de desenvolvimiento que desarrolla el personal ante las tareas encomendadas. Asimismo; para ello, es primordial ejercer una adecuada gestión institucional que permita que los integrantes de la empresa se encaminen por el camino al éxito.

2.2.2.5.4. Compromiso Organizacional.

Mayta (2017) manifestó que a través de diversas motivaciones que la institución brinda a sus colaboradores, ellos demuestran mayor identificación con la empresa, ya que perciben lo que esperan, asimismo; esta ventaja y/o beneficio es la que todo empresario necesita de su equipo humano, porque estarán en condiciones de ejercer con eficiencias y productividad.

2.2.2.5.5. Trabajo en equipo.

Pérez (2018) definió que es la composición de personas entrelazadas que forman parte de una actividad, en el cual, a través de métodos, herramientas, comunicación se encaminan hacia el propósito o fin en común, aplicando en forma sinérgica las habilidades y experiencias que posee cada integrante, siendo así efectivo el uso de los recursos.

2.3. Definición de Términos Básicos

Clima Organizacional: Es el conjunto de comportamientos que presenta una determinada institución o ambiente, y bajo el cual se moldea una forma de trabajar que de salirse de control puede provocar que el trabajo no sea cumplido de manera efectiva.

Cultura Organizacional: Es un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos.

Eficiencia: Enfatiza la óptima utilización de los recursos.

Eficacia: Obtención de resultados.

Efectividad: Logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

Gestión: Es conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos para lograr los propósitos establecidos.

Gestión Institucional: Función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y pedagógicas como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces; como ciudadanos

capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo.

Liderazgo: Capacidad que pueda un individuo pueda tener para influir en un colectivo de personas, haciendo que este grupo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.

Motivación: Es el motor de la acción humana, es una fuerza capaz de impulsar una conducta y de sostenerla en el tiempo.

Políticas Institucionales: Declaraciones o ideas generales que guían en el pensamiento de la toma de decisiones.

Productividad: Es la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer las demandas de los individuos, es el rendimiento o desempeño, los costes y los resultados que se obtiene por cada unidad de trabajo que interviene.

Satisfacción: Es el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de características.

Satisfacción Laboral: Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben.

Relaciones interpersonales: Forman parte de las relaciones sociales y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación, se llevó a cabo un enfoque cuantitativo, el cual puedo mencionar los planteamientos de Bajonero (2010, Anguera et al, 2020) donde indicó que una tesis es de enfoque cuantitativo porque para lograr obtener resultados concisos, se debe establecer métodos estadísticos que permitirán realizar el análisis de la información recopilada.

3.2. Variables

Independiente.

- Gestión Institucional

Dimensiones.

- Dirección
- Planeamiento
- Organización
- Control

Dependiente.

- Satisfacción Laboral

Dimensiones.

- El ambiente de trabajo.

- Tipos de relaciones interpersonales.
- Valoración del trabajo desarrollado.
- Bienestar laboral.
- Condiciones laborales.

3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Gestión institucional.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Ostos (2018) señaló que la acción de gestionar en una organización está basada en uno de los procesos básicos y principales de la administración que es dirigir, por ello; indica que es el conjunto de actividades que se desarrolla de manera estratégica manteniendo un enfoque a obtener el logro de los fines propuestos en el plazo determinado.	Dirección	Conducción Coordinación Institucional Toma de decisiones Delegación de función Innovación	1,2,3,4,5,6
		Planeamiento	Proceso d gestión Administrativa Recursos Económicos Desarrollo de actividades	7,8,9,10
		Organización	Estructura Orgánica Distribución de funciones Instrumentos de gestión	11,12,13
		Control	Seguimiento Resultados obtenidos	14,15

Nota: Los datos fueron recabados de la Tesis de Ricardo Edilberto Palacios Pérez (2017) y aporte propio (2021).

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Satisfacción laboral.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	<p>Robbins (1999, como se citó en Rodríguez, 2018) la satisfacción que obtiene el colaborador en una organización está basada en relación a las condiciones laborales que se les brinda, siendo esta un factor importante que es considerado como valor al equipo humano, y que se verá reflejado en las actitudes de cada uno ante sus funciones a desempeñar.</p>	El ambiente de trabajo	Infraestructura Equipos y materiales	1,2,3,4,5
		Tipos de Relaciones Interpersonales	Relación con compañeros Transparencia Comunicación Valor al recurso humano	6,7,8,9,10
		Valoración del trabajo desarrollado	Reconocimiento del trabajo Escucha activa Integración Motivación	11,12,13,14,15,16,17,18,19
		Bienestar laboral	Flexibilidad Seguridad laboral	20,21,22,23
		Condiciones laborales	Capacitaciones Bonos, recompensas Remuneración	24,25,26,27,28,29

Nota: Los datos fueron recabados de la Tesis de Wilder Javier Rojas Vásquez y Úrsula Yolanda Távara Zegarra (2017) y aporte propio (2021).

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre planeamiento y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre control y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.

3.4. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, como indica Velastegui (2020) se llama correlacional porque las variables establecidas en el trabajo de investigación son procesadas mediante planteamientos de análisis para determinar la relación que conllevan entre ellas y son corroboradas a través de coeficientes.

3.5. Diseño de la Investigación

El diseño efectuado para la presente investigación es no experimental y transversal, como se puede mencionar a Hernández et al. (2016, como se citó en Velastegui, 2020) indicaron que:

Un trabajo de investigación es no experimental cuando no se puede realizar manipulación de las variables establecidas, ya que está basada en conceptos, y hechos que establecen otros investigadores. Asimismo, indican que se denomina transversal, cuando el estudio a realizar tiene como fin encontrar la relación de las variables en un tiempo fijo.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Para el presente trabajo de investigación se desarrolló con una población igual a 65 colaboradores, siendo el total del personal administrativo que conforma una Universidad Nacional de Lima Metropolitana.

3.6.2. Muestra

En base a la población, se realizó cálculos estadísticos, que luego de ser procesados se logró obtener la cantidad de la muestra, el mismo que será evaluada mediante encuestas al personal administrativo que aportaran sus respuestas ante cada pregunta plasmada en los cuestionarios.

A continuación, se tiene en consideración lo siguiente:

- N = Es la población del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana.

- Z = Es el valor de Z con un nivel de confianza de 95%.
- S = Es la Desviación Estándar poblacional mínima aceptada por el investigador.
- d = Es el grado de precisión del resultado de los instrumentos de medición.
- n = Es la muestra del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana.

Los datos que se disponen son:

- $N = 65$
- $Z = 1,96$
- $S = 1,85$
- $d = \pm ,30$

Reemplazando los datos, obtendremos:

$$n = \frac{65 * 1,96^2 * 1,85^2}{0,30^2 (65-1) + 1,96^2 * 1,85^2}$$

$n = 45$ colaboradores del personal administrativo de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que consistió en la recolección de datos aplicándose 15 items para la primera variable y 29 items para la segunda variable, con una escala de likert, establecidas por las siguientes escalas:

- Para la primera variable: Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca/ Nunca
- Para la segunda variable: Totalmente de acuerdo / De acuerdo / En desacuerdo /Totalmente en desacuerdo

En base a lo mencionado, se llevó a cabo de forma virtual (en línea), a través del Google Gmail-Drive-formularios, asimismo; podemos mencionar a Sánchez (1932, como se citó en Hualpa, 2019) donde indicó que la escala de Likert es conceptualizada como un tipo de evaluación sumarias, el cual se encuentra publicado en 1932 a través de un informe, dicha escala es psicométrica y es la recomendable y más usable en los cuestionarios, ya que es de uso amplio para el desarrollo de las encuestas en toda investigación.

3.7.1. Análisis de Fiabilidad de Instrumentos

Tabla 3

Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Gestión Institucional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	15

Nota: Datos obtenidos de instrumentos aplicados y procesados en SPSS versión 26 (2021).

Interpretación:

Habiendo realizado el análisis de fiabilidad al instrumento de la primera variable Gestión Institucional resultó que el Alfa de Cronbach es de ,906 el cual se encuentra dentro del rango como excelente, concluyendo que el instrumento utilizado es fiable.

Tabla 4

Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	29

Nota: Datos obtenidos de instrumentos aplicados y procesados en SPSS versión 26 (2021).

Interpretación:

Habiendo realizado el análisis de fiabilidad al instrumento de la segunda variable Satisfacción laboral resultó que el Alfa de Cronbach es de ,872 el cual se encuentra dentro del rango como Bueno, concluyendo que el instrumento utilizado es fiable.

Asimismo; se presenta dos fichas técnicas correspondiente a los cuestionarios aplicados:

Tabla 5

Ficha Técnica N°1 de la Variable Gestión Institucional

Ficha Técnica N°1	
Nombre del Instrumento	: Cuestionario de Gestión Institucional.
Autores	: Ricardo Edilberto Palacios Pérez.
Año	: 2019
Tipo de instrumentos	: Cuestionario
Objetivo	: Evaluar la variable Gestión Institucional.
Muestra	: 45 personas (Colaboradores).
Número de Ítem	: 15 Items.
Alternativa de respuesta	: Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca/ Nunca
Aplicación	: Directa y anónima.
Tiempo de administración	: 3 horas.
Normas de aplicación	: El colaborador aportará su apoyo marcando una respuesta por cada ítem, de acuerdo lo que crea conveniente para aquella pregunta.

Nota: Datos obtenidos de Tesis de Ricardo Edilberto Palacios Pérez (2017) y aporte propio (2021).

Tabla 6*Ficha Técnica N°2 de la Variable Satisfacción Laboral*

Ficha Técnica N°2	
Nombre del Instrumento	: Cuestionario de Satisfacción Laboral.
Autores	: Wilder Javier Rojas Vásquez y Úrsula Yolanda Távara Zegarra.
Año	: 2017.
Tipo de instrumentos	: Cuestionario.
Objetivo	: Evaluar la variable Satisfacción Laboral.
Muestra	: 45 personas (Colaboradores).
Número de Ítem	: 29 Items.
Alternativa de respuesta	: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo / De acuerdo / Totalmente de acuerdo.
Aplicación	: Directa y anónima.
Tiempo de administración	: 3 horas.
Normas de aplicación	: El colaborador aportará su apoyo marcando una respuesta por cada ítem, de acuerdo lo que crea conveniente para aquella pregunta.

Nota: Datos obtenidos de Tesis de Wilder Javier Rojas Vásquez y Úrsula Yolanda Távara Zegarra (2017) y aporte propio (2021).

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Tabla 7

Frecuencia de Edades

		EDADES (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 35	10	22,2	22,2	22,2
	36 - 49	13	28,9	28,9	51,1
	50 - 62	15	33,3	33,3	84,4
	63+	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación

En la Tabla 7, se puede visualizar que el 51,1% de las personas encuestadas tenían hasta 49 años.

Tabla 8

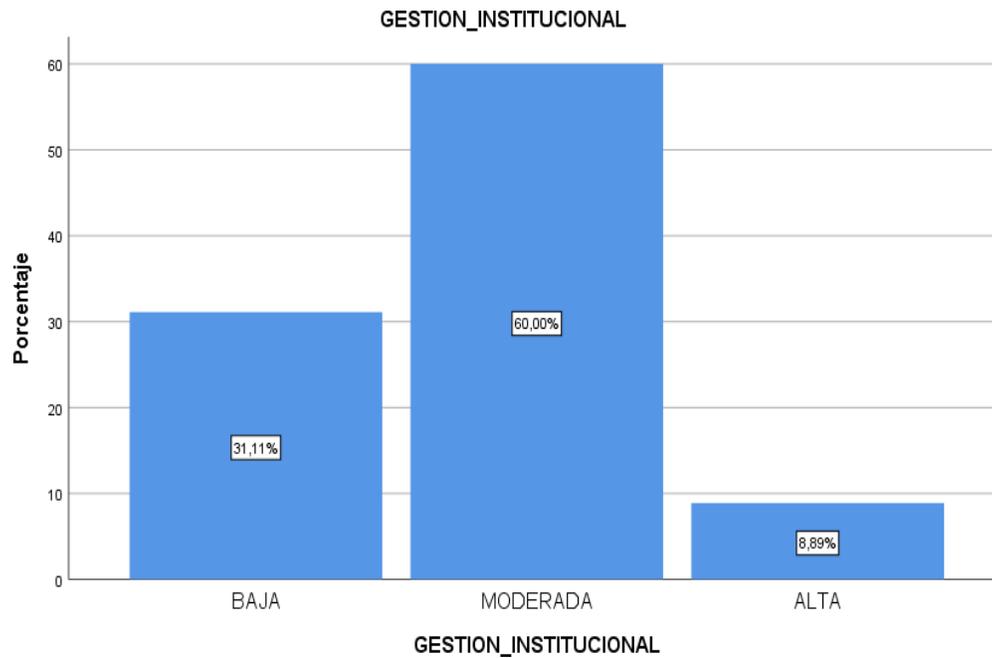
Resultados Descriptivos de la variable Independiente

		GESTION INSTITUCIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	14	31,1	31,1	31,1
	MODERADA	27	60,0	60,0	91,1
	ALTA	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Figura 1

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente



Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Tabla 9

Resultados Descriptivos de la variable dependiente

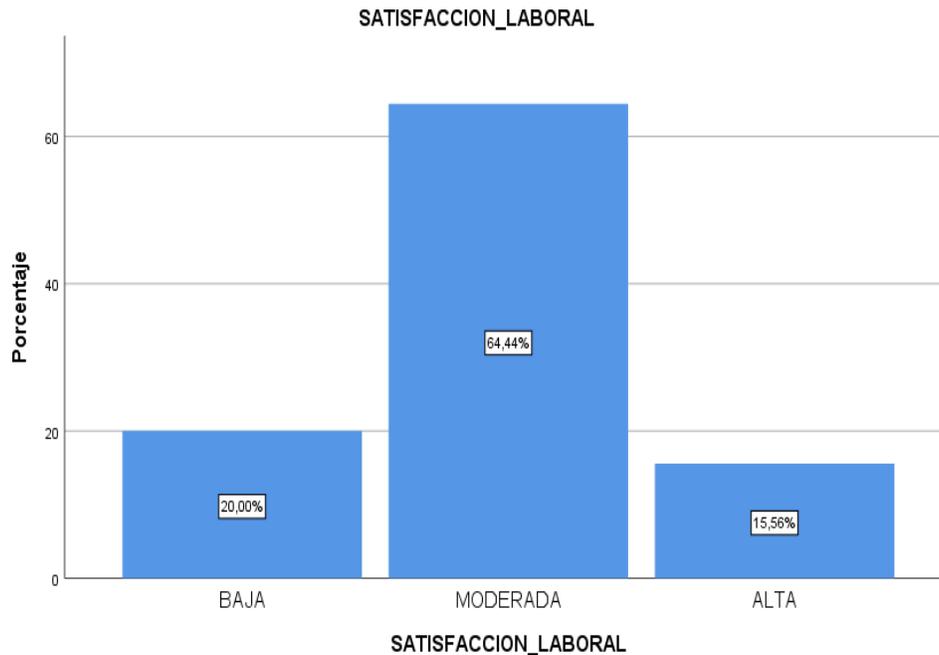
SATISFACCION_LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	9	20,0	20,0	20,0
	MODERADA	29	64,4	64,4	84,4
	ALTA	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Figura 2

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente



Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Tabla 10

Resultados Estadísticos-Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION INSTITUCIONAL	,101	45	,200*	,977	45	,488
SATISFACCION LABORAL	,096	45	,200*	,982	45	,701

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación

Como se muestra en la Tabla 10 de normalidad, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk debido que son 45 personas encuestadas, siendo, asimismo; su significancia de la gestión institucional igual a ,488 y satisfacción laboral igual a ,701, por lo que se procede a aceptar la hipótesis nula, que indica que los datos de gestión institucional y satisfacción laboral tienen distribución normal, y se dan cuando la significancia es mayor a 0,05 o 0,01 por lo tanto; se aplica la prueba de Pearson.

Tabla 11

Resultados Estadísticos de Correlación de las Variables y Dimensiones

		Correlaciones										
		DIRECCION	PLANEAMIENTO	ORGANIZACIÓN	CONTROL	GESTION INSTITUCIONAL	EL AMBIENTE DE TRABAJO	TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES	VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	BIENESTAR LABORAL	CONDICIONES LABORALES	SATISFACCION LABORAL
DIRECCION	Correlación de Pearson	1	,799**	,764**	,669**	,930**	,412**	,141	,237	,108	,192	,262
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,005	,357	,118	,480	,207	,082
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
PLANEAMIENTO	Correlación de Pearson	,799**	1	,884**	,733**	,941**	,376*	,148	,229	,150	,265	,278
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,011	,333	,130	,325	,079	,065
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	,764**	,884**	1	,658**	,912**	,368*	,197	,275	,110	,142	,267
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,013	,195	,068	,470	,353	,076
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CONTROL	Correlación de Pearson	,669**	,733**	,658**	1	,808**	,560**	,313	,449**	,372*	,416**	,500**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,036	,002	,012	,004	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
GESTION INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson	,930**	,941**	,912**	,808**	1	,459**	,201	,306*	,177	,257	,336*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,002	,185	,041	,244	,088	,024
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
EL AMBIENTE DE TRABAJO	Correlación de Pearson	,412**	,376*	,368*	,560**	,459**	1	,616**	,785**	,498**	,561**	,830**
	Sig. (bilateral)	,005	,011	,013	,000	,002		,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES	Correlación de Pearson	,141	,148	,197	,313	,201	,616**	1	,772**	,660**	,512**	,843**
	Sig. (bilateral)	,357	,333	,195	,036	,185	,000		,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	Correlación de Pearson	,237	,229	,275	,449**	,306*	,785**	,772**	1	,650**	,607**	,931**
	Sig. (bilateral)	,118	,130	,068	,002	,041	,000	,000		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
BIENESTAR LABORAL	Correlación de Pearson	,108	,150	,110	,372*	,177	,498**	,660**	,650**	1	,749**	,809**
	Sig. (bilateral)	,480	,325	,470	,012	,244	,000	,000	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
CONDICIONES LABORALES	Correlación de Pearson	,192	,265	,142	,416**	,257	,561**	,512**	,607**	,749**	1	,796**
	Sig. (bilateral)	,207	,079	,353	,004	,088	,000	,000	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,262	,278	,267	,500**	,336*	,830**	,843**	,931**	,809**	,796**	1
	Sig. (bilateral)	,082	,065	,076	,000	,024	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación

Mediante los resultados obtenidos en la Tabla 11, se puede dar por interpretación lo siguiente:

La primera dimensión que es dirección y satisfacción laboral, tiene una significancia de ,082 que es mayor a 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, el cual indica que no existe relación entre la dirección y satisfacción laboral.

La segunda dimensión que es planeamiento, tiene una significancia de ,065 que es mayor que 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe relación entre planeación y satisfacción laboral.

La tercera dimensión que es organización, la significancia es de ,076 siendo mayor que 0,05 por lo tanto; se acepta la hipótesis nula, y se concluye que no existe relación entre organización y satisfacción laboral.

La cuarta dimensión correspondiente al control tiene su significancia igual a ,000 y es menor que 0,01 por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que existe relación entre el control y satisfacción laboral, con un nivel de error de 0,01 siendo el coeficiente de correlación de Pearson igual a ,500 por lo tanto, es moderada.

Asimismo, con respecto a la gestión institucional, cuya significancia es de ,024 siendo menor que 0,05 por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa, y se concluye que existe correlación entre gestión institucional que es la variable independiente con la satisfacción laboral que es la variable dependiente, con un nivel de error de 0,05 y con la correlación de Pearson de ,336.

Tabla 12*Resultados Estadísticos de Regresión*

Regresión			
VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS^a			
Modelo	VARIABLES ENTRADAS	VARIABLES ELIMINADAS	Método
1	GESTION INSTITUCIONAL ^b		Introducir

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,336 ^a	,113	,092	14,80518

a. Predictores: (Constante), GESTION INSTITUCIONAL

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación

En la Tabla 12, el R cuadrado o coeficiente de determinación indica que la gestión institucional (variable independiente) del 100%, es responsable el 11.3% de la satisfacción laboral (variable dependiente); por lo tanto, si la gestión institucional es realizada y ejecutada de manera adecuada, la satisfacción laboral será la esperada.

Tabla 13*Resultados Estadísticos de Anova*

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media Cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1199,666	1	1199,666	5,473	,024 ^b
	Residuo	9425,312	43	219,193		
	Total	10624,978	44			

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL

b. Predictores: (Constante), GESTION INSTITUCIONAL

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación

En la Tabla 13, la significancia del Anova es de ,024 que es menor que el nivel de error 0,05 por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa, el cual existe regresión entre gestión institucional y satisfacción laboral con un nivel de error de 0,05.

Tabla 14*Resultados Estadísticos de Coeficientes*

Coeficientes ^a							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Dev. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1 (constante)	57,658	7,335		7,861	,000	42,866	72,450
GESTION INSTITUCIONAL	,514	,220	,336	2,339	,024	,071	,956

a. Variable dependiente SATISFACCION LABORAL

Nota: Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación

En base al resultado obtenido en la Tabla 14, se establece la siguiente ecuación de regresión:

$$Y = a + b X$$

Y= variable dependiente

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable independiente

$$\text{Satisfacción Laboral} = 57,658 + 0,514 \text{ Gestión Institucional}$$

Interpretación b = + 0,514 (Cuando b es Positivo)

Por cada punto que aumenta la gestión institucional, la satisfacción laboral también aumenta en 0,514 puntos.

4.2. Discusión

En base a los resultados obtenidos en la presente tesis se determinó que existe relación entre ambas variables propuestas y estudiadas que son gestión institucional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de ,336 asimismo un nivel de error del 0,05. Es decir, a menor gestión institucional, menor satisfacción laboral. Para corroborar este hecho, se puede visualizar en el análisis descriptivo donde encontramos que de las 45 personas encuestadas, el 31.11% indicaron que la gestión institucional que realizan los Directivos, Decanos y Jefes es baja, debido a la falta de liderazgo, al escaso reconocimiento de las buenas labores que realiza el personal, la comunicación y el poco control que aplican, además, el 20% de las personas encuestadas, indicaron que la satisfacción laboral es baja, esta deficiencia se refleja al momento de desempeñarse, pues no muestran motivación alguna, el personal no es proactivo y la participación en las alternativas de solución a problemas es casi nula y existen grandes retrasos en sus actividades diarias. Se concluye que, si la gestión de las autoridades universitarias es deficiente, la satisfacción de los trabajadores administrativos de la universidad, igualmente lo será. La responsabilidad que tienen las autoridades universitarias sobre la satisfacción de los trabajadores administrativos es del 11.3%. Por otro lado, el R cuadrado fue de 0,113. Con respecto a sus dimensiones planteadas, se determinó lo siguiente: no se halló relación entre dirección y satisfacción laboral, entre planeamiento y satisfacción laboral, entre organización y satisfacción laboral, siendo aceptada la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alternativa, donde la significancia es mayor al nivel de error, sin embargo; en el caso de la dimensión control y satisfacción laboral sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de Pearson es de ,500 con un nivel de error de 0,01, sabiendo que el control es fundamental en toda actividad a desarrollar, y

debe ser de manera constante y oportuna, para así supervisar el avance de los trabajos encargados, para el cumplimiento de las metas fijadas y la toma de acciones correctivas, siendo en muchos casos el declive del objetivo propuesto.

Los siguientes autores coinciden con los resultados encontrados en la presente tesis desarrollada, es el caso de Alvarado (2020) el cual en su tesis planteó el análisis de la gestión administrativa y satisfacción laboral de una Universidad Pública del distrito de Lima, donde aplicó una evaluación mediante instrumentos de encuesta a una muestra de 68 colaboradores pertenecientes a la institución y mediante procesamiento de datos se logró encontrar la relación entre sus variables, en donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,434 con un nivel de error de 0,01 permitiendo concluir a través de estos datos obtenidos que el grado de relación es moderado y que al mismo tiempo debe ejercerse una eficiente gestión institucional en base a los procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control), ya que son primordiales para el desarrollo de las actividades en toda la institución y trasciende en la satisfacción laboral. Del mismo modo, Sihuincha y Ticllasuca (2018) establecieron dentro de su proyecto de investigación ubicada en la Provincia de Angarés, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, para tal efecto; se aplicó una encuesta a una muestra de 64 colaboradores, que a través del uso de los instrumentos y análisis de datos, obtuvieron una correlación de Pearson el cual fue igual a 0,659 con un nivel de error de 0,01 es así que; se determinó que existe relación entre ambas variables, por tal razón, se concluyó que con una adecuada gestión institucional se obtendrá una apropiada satisfacción laboral, donde toda institución hoy con mucha más razón, se debe ejercer de manera constante el liderazgo en sus directivos para cumplir el fin propuesto en la

gestión institucional, porque el grado de comodidad o satisfacción de sus colaboradores es principal factor para el buen desempeño y servicio a brindar hacia los usuarios. Por otra parte se encuentra Socualaya (2018) en su tesis desarrollada tuvo como estudio determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de una Universidad Nacional ubicado en el distrito de Lima, y que mediante el planteamiento de encuestas a una cantidad de 25 personas siendo considerada la muestra, y que mediante procesamiento de datos, se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,897 concluyendo que existe relación entre ambas variables, haciendo mención que el ambiente organizacional es factor importante dentro de la gestión aplicada, porque brinda satisfacción a sus colaboradores y ello contribuirá en una mayor productividad. Asimismo; Izquierdo (2017) el cual tuvo un desarrollo de tesis basada en la determinación de la gestión empresarial y satisfacción laboral, para efecto del mismo, consideró una muestra de 16 colaboradores de la empresa, haciendo uso de cuestionario, y que a través de los datos recopilados se procesaron mediante sistema informático, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,906 para la variable independiente que es gestión institucional y 0,824 para la variable dependiente que es satisfacción laboral, asimismo; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,919 lo que permite concluir que el grado de relación es positiva muy fuerte, en este caso; el autor manifiesta que para que el equipo humano pueda desempeñarse con eficiencia, debe hacer uso de los recursos de manera razonable, y a la vez; los directivos deben tener claro las estrategias que se aplicarán a nivel organizacional, como el liderazgo, motivación, con el fin de mantener en forma constante el nivel de logro de objetivos planteados.

Sin embargo; por el contrario se encuentra Bao (2019) desarrolló una tesis en donde tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de Posgrado, aplicando una encuesta a una muestra de 18 personas pertenecientes a la institución, y que mediante análisis estadísticos se concluyó que las 20 preguntas establecidas tanto para la primera y segunda variable se obtuvo un análisis de Alfa Cronbach igual a 0,76 y 0,82 respectivamente, con una correlación no significativa, lo que permitió concluir que se no existe relación entre ambas variables estudiadas, debido que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con otros factores indistinto a la gestión institucional, como motivaciones intrínsecas referido a las necesidades personales, sin embargo; se hace presente que todo colaborador satisfecho logra una mejor productividad.

Conclusiones

1. Existe relación entre gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, con una correlación de Pearson de ,336 con un nivel de error del 0,05. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de 0,113.
2. No existe relación entre dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana.
3. No existe relación entre planeamiento y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana.
4. No existe relación entre organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana.
5. Existe relación entre control y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana, con una correlación de Pearson de ,500 con un nivel de error del 0,01.

Recomendaciones

Teniendo en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Los directivos de la Universidad deben formar un equipo capacitado con enfoque a los procesos administrativos y estándares de las condiciones básicas de calidad, que permita alinear la gestión institucional de manera efectiva y en relación al personal administrativo, brindándoles el valor oportuno, a través de las condiciones laborales, charlas, comunicación y escucha asertiva, motivación, otros para lograr al mismo tiempo mantener una satisfacción adecuada.
2. Los Jefes, Decanos y Directores de la Universidad deben establecer estrategias de liderazgo, motivación, comunicación que conduzcan a todos los integrantes de la institución enfocarse en la meta a alcanzar, ya que; con un buen líder, el personal administrativo se sentirá apoyado, guiado y escuchado ante cualquier imprevisto o dificultad que pueda presentarse en sus actividades diarias y no sentirse solos y agobiados ante ello.
3. Fomentar la recreación de manuales administrativos donde se establezcan técnicas de desarrollo y orden, al mismo tiempo, implementar las funciones del personal en función al perfil y experiencia, debido que, designando a un personal donde se sienta cómodo en realizar dichas actividades, conducirá en beneficio a la institución en un ahorro de tiempo, de futuros problemas, ya que sabrá darle solución oportuna.
4. Estandarizar sus formatos, programas los cuales deben ser comunicados a todo el grupo humano dichos cambios efectuados, con el fin de alinearse, conocerse de manera

transparente y efectiva, tanto las jerarquías o trámites que deban ejecutar en cada función que les compete.

5. La institución debe potencializar un mayor control en el desarrollo de las actividades encomendadas de su personal administrativo, para tal razón; implementar equipos humanos capacitados y con perfil de liderazgo, llevando a cabo una supervisión trimestral y a la vez, una evaluación global que permitirá conocer las deficiencias que puedan estar sucediendo y corregirlas de manera preventiva.

Referencias Bibliográficas

- Albarracín Lara, S. J. (2017). *Concepciones y prácticas de educación ambiental desde la gestión institucional: Un estudio de caso en el nivel preescolar de colegios oficiales de la localidad Antonio Nariño, Bogotá D.C.* [Tesis de doctorado, Universidad Santo Tomás].
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4077/Albarrac%c3%adnsandra2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado Figueroa, M.A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49199/Alvarado_FM_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez Quispe, L. M. y Silloca Mamani, G. E. (2018). *Influencia de las Condiciones Ergonómicas en la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7157/RIalqulm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ascarza Villarreal, K. H. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bajonero Manrique, M. I. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial Lima Norte, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41902/Bajonero_MM1.pdf?sequence=1

Bao Condor, C.L. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4598/PGPDS00029B22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canales Casavilca, J.M. y Huahualuque Carrizales, W.E. (2019). *Gestión Administrativa y su Influencia en el Crecimiento Empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TESIS-GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ccari Calcina, L.M. (2017). *Gestión Institucional según la percepción de los docentes de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui - Aplicación Puno, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/5713/luz_marina_ccari_calcina.pdf?sequence=1&isallowed=y

Corcino Delgadillo, M. J. (2017). *Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local - Sihuas, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4582/Tesis_56452.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chain Rosado, C. E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19910/chain_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=

Duche Pérez, A. B., Gutiérrez Aguilar, O. A. y Paredes Quispe, F. M. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado* 15 (70)

https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015

Espinoza Coaquira, E. (2021). *Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56082/Espinoza_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández Huamán, Y. M. y Escobar Ccanto, F. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli-2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica].

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2121/TESIS-ADMINISTRACION-2018-FERNANDEZ%20Y%20ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Freire Vasco, E. J. (2020). *Liderazgo Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31695/1/TESIS%20FINAL%20EMILIO%20FREIRE-signed%20%281%29%20%281%29-signed.pdf>

Gastelo Hidalgo, P. K. y Ramos García, J.G. (2017). *La Administración de Personal y su relación con la Satisfacción Laboral de los servidores administrativos de la*

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].

<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/227/004-3-10-002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gatty Vásquez, J. I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Pública de Gestión Privada Coronel José Joaquín Inclán, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3883/TM%20CE-Dg%204769%20G1%20-%20Gatty%20Vasquez%20Jessica%20Ivonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales Chunga, E. A. y Coronel Flores, Y.C. (2017). *Gestión institucional y satisfacción laboral en la Asociación Educativa Saco Oliveros los Olivos, 2014* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17953/Gonzales_CEA-Coronel_FYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomero Mancesidor, J. M. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal Administrativo de la Universidad de Barranca* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESIS%20-%20Johnny%20Gomero%20-%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heredia Robles, T. A. (2019). *Gestión Pública y Desarrollo Local Gestión Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados del Gobierno Regional Pasco periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/834/1/HEREDIA%20ROBLES%2c%20Tomas%20Andr%c3%a9s.pdf>

- Huaita Acha, D. M. y Luza Castillo, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal* 8.1. (3), 300-312
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801/760>
- Hualpa Ccorimayo, L. G. (2019). *Técnicas e Instrumentos de evaluación utilizados por los Docentes a los estudiantes del Programa de estudios de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación - Una Puno 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12617/Hulpa_Ccorimayo_Liliana_Guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán Sallo, A. S. y Quispe Rodríguez, E.E. (2020). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/595/004-3-10-019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huayllani Chino, M. C. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1815/TM%20CE-Ge%203601%20H1%20-%20Huayllani%20Chino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Izquierdo Cusirimay, L. L. (2017). *La Gestión Empresarial y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Vidriería Ramos E.I.R.L. de la Ciudad de Puerto Maldonado-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].
<http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/925/1/RESUMEN.pdf>

- Javier Reyes, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesores de la I. E. N° 86045 “César Vallejo” - Olleros – Huaraz – 2016* [Tesis de maestría, Universidad San Pedro].
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6598/Tesis_57_964.pdf?sequence=1
- Luján Canduelas, E. J. (2018). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].
http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1133/T047_72320079.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín Samanez, H. S. y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med* 17 (4), 08
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
- Mayta Zea, G. J. (2017). *Gestión pedagógica y satisfacción laboral en tres instituciones educativas del Distrito de Pachacamac, 2015* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8488/Mayta_ZGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meza Cubillas, R.M. (2018). *Gestión del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Fuerza de Ventas de Mifarma S.A.C. en Lima Metropolitana – 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2301/Meza%20Cubillas%20Richard%20Michael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya Cáceres, P. et al. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab* 19 (58), 7-13

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=i

Mosqueira Cueva, E. D. (2020). *Gestión Institucional y Calidad de Formación Profesional en La E. A. P. Investigación Operativa de La UNMSM, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8004/Mosqueira%20Cueva%20Edgar%20Dino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez Salinas, L. M. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista, Callao, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1791/TM%20CE-Ev%203140%20N1%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ostos Miraval, A. (2018). *Gestión institucional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Ambo-2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29421/ostosma.pdf?sequence=1>

Paredes Guaygua, M. F. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28212/1/28%20GTH.pdf>

- Pérez Gonzales, J. C. (2018). *La Gestión Institucional y su relación con el Desempeño Docente en la Institución Educativa N°65044 “Villa El Salvador” de Manantay- 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4332/UNU_MAESTRIA_2018_TM_JOINER-PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sihuincha Ramos, R. y Ticllasuca Rojas, J. M. (2018). *La Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Angarés – Periodo 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica].
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2952/TESIS-2018-ADMINISTRACION%20RAMOS%20Y%20TICLLASUCA%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Socualaya Acosta, A. (2018). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los docentes de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2018- II* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33453/socualaya_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quincho Febres, N. (2020). *El liderazgo y su influencia en el desarrollo institucional para mejorar el desempeño laboral en la institución educativa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1016/T.%20INVESTIGACION%20-%20QUINCHO%20FEBRES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rodríguez Osorio, F. I. (2018). *Gestión Educativa y Satisfacción Laboral en los Docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asis Sede Pariacoto, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3257/T033_48377474T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Soria Ramírez, J.E. y Reyes Silva, L. E. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con la Gestión Institucional de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, año 2014* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7176/SoriaRJE-Reyes_SLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vereau Chico, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma].
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Victorio Capillo, E. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf

Apéndices

Apéndice 1

Tabla 15:
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión Institucional	1. Dirección 2. Planeamiento 3. Organización 4. Control	TIPO Correlacional DISEÑO No Experimental ENFOQUE Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Qué relación existe entre la Dirección y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación que existe entre la Dirección y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.	HIPOTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre dirección y la satisfacción laboral del personal de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.	VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción Laboral	1. El ambiente de trabajo 2. Tipos de relaciones interpersonales 3. Valoración del trabajo desarrollado 4. Bienestar laboral 5. Condiciones laborales	POBLACIÓN Personal administrativo que labora en una Universidad Nacional de Lima. MUESTRA Se trabajará con una muestra de 45 personas. TECNICA Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionarios
¿Qué relación existe entre el Planeamiento y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Planeamiento y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.	Existe relación entre planeamiento y la satisfacción laboral del personal de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.			
¿Qué relación existe entre la Organización y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?	Determinar la relación que existe entre la Organización y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.	Existe relación entre organización y la satisfacción laboral del personal de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.			
¿Qué relación existe entre el Control y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, 2021.	Existe relación entre control y la satisfacción laboral del personal de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.			

Nota: Tesis Palacios (2017), Rojas y Távara (2017) y aporte propio.

Apéndice 2

Instrumentos de Variable Independiente

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Señores(as) personal administrativo, la presente encuesta es anónima y tiene por finalidad recoger información sobre la Gestión Institucional de la Universidad Pública de Lima.

Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque solo una alternativa de respuesta según su opinión respecto al tema.

Escala de Likert:

- 4. Siempre
- 3. Casi Siempre
- 2. A veces
- 1. Casi Nunca
- 0. Nunca

Estimado colaborador (a):

Le agradezco su apoyo brindado; la respuesta es anónima y le pedimos que responda todos los ítems con mayor sinceridad posible. Marque con una “X” la alternativa que refleje su respuesta sobre la pregunta planteada:

ALTERNATIVAS
Siempre
Casi Siempre
A veces
Casi Nunca
Nunca

N°	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	La Universidad se conduce y se dirige de una manera eficiente.					
2	Participas de equipos de trabajo y de reuniones donde se fortalece la coordinación entre los miembros de equipo y la autoridad.					
3	La Coordinación y comunicación institucional entre la autoridad, docentes, personal administrativo y estudiantes es fluida y permanente.					
4	La autoridad de la Universidad toma siempre las decisiones más acertadas.					
5	En la Universidad se asignan las responsabilidades y funciones a todos los miembros de la organización de manera transparente.					
6	Los representantes de los estudiantes participan en la planificación, elaboración y ejecución de los programas de cambio.					
7	La administración de la Universidad, apoya la labor académica de manera oportuna y eficiente.					
8	Los recursos económicos y tecnológicos de la Universidad se manejan de manera transparente.					
9	La metodología empleada por los docentes en el desarrollo de las sesiones de clases es activa.					
10	Los estudiantes a través de sus representantes son convocados e intervienen en el proceso de elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo.					
11	La estructura organizativa institucional es funcional de tipo democrático y participativo para el logro de los objetivos.					
12	Los docentes y personal administrativo, están asignados a cada actividad según las especialidades y calificaciones.					
13	El Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo, Reglamento Interno, Manual Organización y Funciones, Manual de Procedimientos Administrativos entre otros instrumentos de gestión, son de conocimiento y manejo de los estudiantes.					
14	Los estudiantes conocen y hacen el seguimiento sobre el avance y cumplimiento de los contenidos comprendidos en el sílabo propuesto por el docente.					
15	Los estudiantes tienen conocimiento sobre la norma en el que se establece, que los estudiantes deben hacer control del cumplimiento de la labor horaria de los docentes.					

Nota: Palacios Pérez, Ricardo Edilberto (2019).

Apéndice 3

Instrumentos de Variable Dependiente

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario trata de recopilar información sobre la investigación de cómo la Gestión Institucional se relaciona con la satisfacción laboral del personal, el cual le solicito su gentil participación respondiendo de forma anónima las siguientes preguntas, marcando la respuesta que crea que es la correcta.

Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque solo una alternativa de respuesta según su opinión respecto al tema.

Escala de Likert:

4. Totalmente de acuerdo
3. De acuerdo
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

Estimado colaborador (a):

Le agradezco su apoyo brindado; la respuesta es anónima y le pedimos que responda todos los ítems con mayor sinceridad posible. Marque con una “X” la alternativa que refleje su respuesta sobre la pregunta planteada:

ALTERNATIVAS
Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
EL AMBIENTE DE TRABAJO					
1	Los ambientes de la universidad facilitan mi desenvolvimiento laboral.				
2	La universidad me ofrece condiciones de trabajo seguras.				
3	La universidad cuenta con mobiliario y equipos técnicos que favorecen mi trabajo.				
4	Las condiciones ambientales de la universidad (iluminación, decoración, sonido, ventilación) son las adecuadas.				
5	Los equipos y materiales de trabajo que me brinda la universidad son adecuados.				
TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES					
6	La relación con mis compañeros de trabajo es buena.				
7	Existe disposición para realizar trabajos en grupo.				
8	La relación que se da entre directivos y trabajadores es transparente.				
9	La comunicación en la universidad en general es buena.				
10	Lo más importante de la institución son las personas.				
VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO					
11	La universidad me brinda las posibilidades de desarrollar mis capacidades.				
12	Mis sugerencias son atendidas y valoradas.				
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.				
14	La universidad me proporciona la oportunidad para desarrollarme laboralmente.				
15	Estoy motivado para realizar mi trabajo.				
16	Las tareas que realizo son reconocidas por mis superiores.				
17	La universidad me permite desarrollar con autonomía mi labor.				
18	El trabajo bien hecho es reconocido y valorado.				
19	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.				
BIENESTAR LABORAL					
20	El nombre y prestigio de la universidad en la que laboro son gratificantes para mí.				
21	Son favorables los horarios de trabajo.				

22	Estoy satisfecho con mi salario.				
23	Tengo estabilidad laboral en el cargo en que me desempeño				
CONDICIONES LABORALES					
24	La universidad me brinda facilidades para capacitarme.				
25	La universidad ofrece condiciones de promoción.				
26	La universidad promueve actividades recreativas para su personal.				
27	Se ofrece un transporte adecuado para el personal y alumnos de la universidad.				
28	Se ofrecen vestuarios ordenados y limpios para el personal.				
29	Se promueven campañas de salud física y psicológica.				

Nota: Rojas Vásquez Wilder Javier y Távora Zegarra Úrsula Yolanda (2017).

Apéndice 4:*Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos de la variable Gestión Institucional*

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2
2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	1	2
3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1
4	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	0	0	2	1
5	2	2	2	1	0	2	3	0	2	1	0	0	1	2	1
6	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2
7	3	4	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3
8	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
9	1	0	1	1	2	1	2	1	4	2	2	2	2	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
11	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0
12	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2
13	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	3	3
14	1	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
15	2	2	1	1	2	1	2	2	3	0	1	2	0	1	1
16	2	1	2	2	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4
17	3	0	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
18	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
19	2	2	1	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
22	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3
24	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	2
25	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2
26	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
28	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
30	1	1	1	2	0	0	1	0	1	1	1	2	0	1	2

31	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	2	1	2	1	0	2	2	3	1	1	2	2	3	3
33	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
34	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	2	2	3	3	4	1	2	2	3	3	3
37	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3
38	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3
40	3	4	2	3	2	4	2	0	4	3	3	2	0	2	4
41	4	2	3	2	4	2	0	4	3	3	2	0	2	4	4
42	2	2	1	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
43	2	2	1	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
44	2	2	1	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
45	2	2	1	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2

Nota: Datos obtenido de Encuesta aplicada (2021)

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos de la variable Satisfacción Laboral

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	4
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	1	1
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	4	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	1	2	1
4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2
5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
6	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	4	3	4	2	2	1	3	1	1
7	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	1	1	4	4	2	3	4	2	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	2	4	3	3	1	2	3	2
11	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1
12	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	1	2	3	2
14	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	4	1	2
15	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
16	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	2
17	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4
18	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
20	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	4	1	3	1	4	4	2	1	1	1	3	1	3	1	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1
23	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
24	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	3
25	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
26	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	1	3	2	2
27	4	2	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	1	3	4	2	2
28	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	1	3	3	2

29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	
31	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	1	2	2
34	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
41	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	3	2	2	
42	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1
43	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	1	3	4	2	4	3	
44	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
45	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2

Nota: Datos obtenido de Encuesta aplicada (2021).

Apéndice 5:

Base de datos de las variables de estudio.

Nº	DIRECCIÓN	PLANEAMIENTO	ORGANIZACIÓN	CONTROL	GESTIÓN INSTITUCIONAL	EL AMBIENTE DE TRABAJO	TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES	VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	BIENESTAR LABORAL	CONDICIONES LABORALES	SATISFACCIÓN LABO
1	15	12	9	5	41	15	15	21	8	10	
2	19	10	10	3	42	14	13	22	8	9	
3	10	6	3	3	22	13	11	18	8	11	
4	8	5	2	3	18	8	7	16	11	1	
5	9	6	1	3	19	15	13	23	13		
6	11	8	4	4	27	10	9	17	13		
7	15	8	6	6	35	15	15	25	11		
8	10	6	5	3	24	10	10	18			
9	6	9	6	3	24	11	13	21			
10	6	2	0	0	8	7	17	18			
11	11	5	3	1	20	5	7	9			
12	17	9	8	5	39	11	10	2			
13	15	8	7	6	36	16	16				
14	12	9	8	4	33	14	9				
15	9	7	3	2	21	9	15				
16	13	12	9	8	42	12	15				
17	12	10	8	6	36	16					
18	17	9	7	5	38	18					
19	8	7	4	3	22	11					
20	19	12	9	6	46	8					
21	16	10	8	5	39	15					
22	13	8	6	4	31						
23	18	13	9	6	46						
24	15	12	9	4	40						
25	11	10	7	5	33						
26	12	8	8	6	3						
27	12	8	6	3							
28	14	9	6	4							
29	16	9	7	5							
30	5	3	3	3							
31	18	12	9								
32	9	8	5								
33	14	9	7								
34	11	7	5								
35	24	16									
36	17	11									
37	10	7									
38	15	12									
39	12										
40	18										
41	17										
42	8										
43	8										
44											
45											

Nota: Datos obtenidos de Encuesta aplicada (2021).

Apéndice 6:*Fiabilidad de Alfa de Cronbach (Completo) – Escala de Gestión Institucional***Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	31,0000	79,333	,407	,906
PREGUNTA2	30,7000	82,900	-,002	,931
PREGUNTA3	31,1000	74,322	,716	,896
PREGUNTA4	31,3000	75,567	,595	,900
PREGUNTA5	31,4000	74,044	,655	,898
PREGUNTA6	31,0000	71,111	,697	,896
PREGUNTA7	30,9000	74,989	,760	,896
PREGUNTA8	31,3000	76,900	,627	,900
PREGUNTA9	30,7000	79,344	,389	,906
PREGUNTA10	31,5000	73,389	,578	,901
PREGUNTA11	31,2000	71,511	,837	,892
PREGUNTA12	31,2000	75,067	,709	,897
PREGUNTA13	30,9000	68,544	,759	,893
PREGUNTA14	30,9000	67,433	,911	,887
PREGUNTA15	31,1000	69,433	,738	,894

Nota: Datos procesados en el SPSS versión 26 (2021).

Fiabilidad de Alfa de Cronbach (Completo) – Escala de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	29

Estadísticas de total de elemento

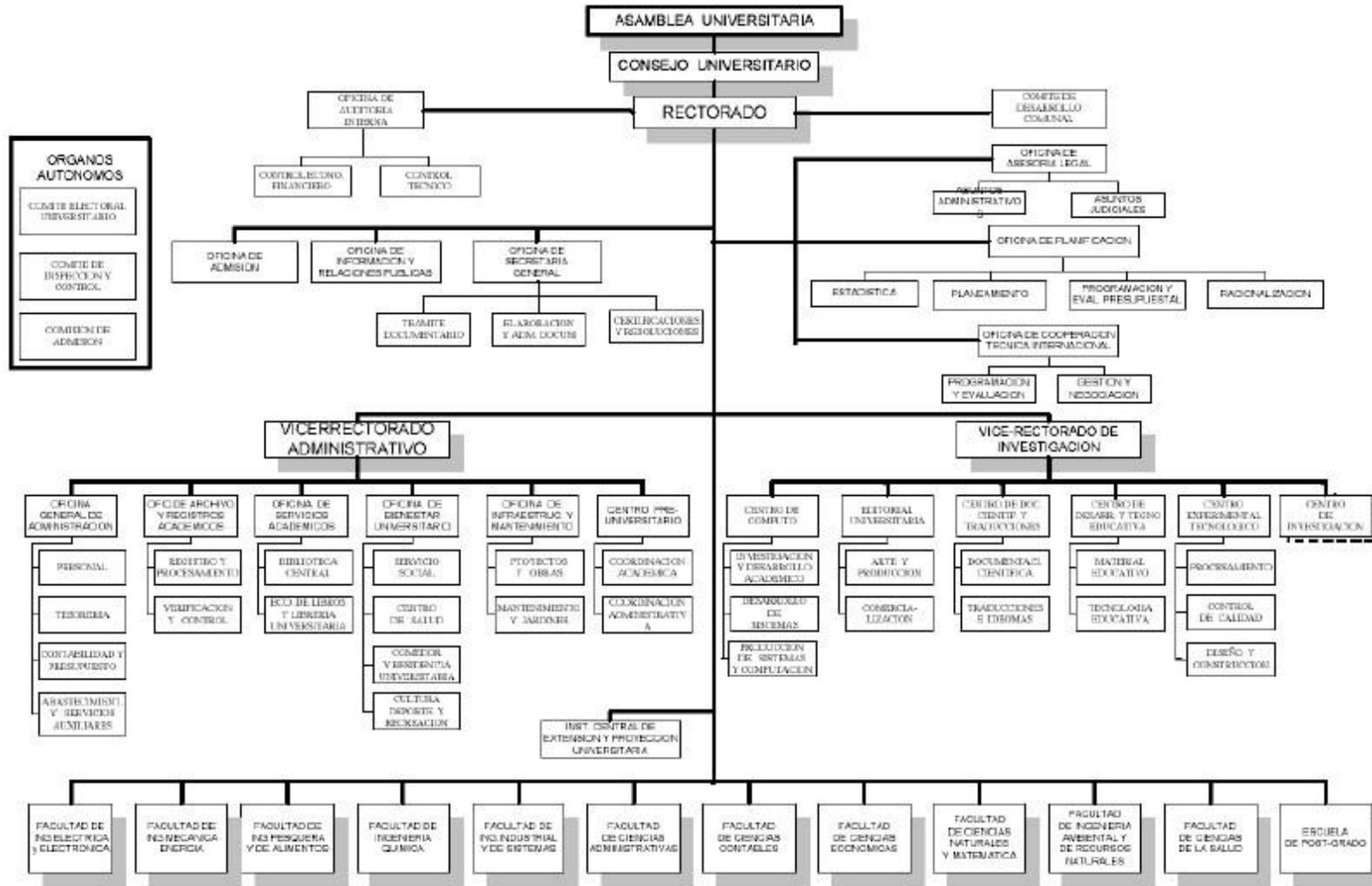
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	63,1000	98,322	,610	,863
PREGUNTA2	63,3000	98,456	,632	,863
PREGUNTA3	63,2000	101,511	,382	,869
PREGUNTA4	63,3000	100,456	,478	,866
PREGUNTA5	63,3000	100,456	,478	,866
PREGUNTA6	62,9000	96,989	,444	,868
PREGUNTA7	63,0000	95,556	,674	,860
PREGUNTA8	63,7000	100,011	,620	,864
PREGUNTA9	63,6000	101,600	,311	,871
PREGUNTA10	62,5000	102,056	,185	,877
PREGUNTA11	63,6000	101,156	,431	,868
PREGUNTA12	63,7000	104,011	,263	,871
PREGUNTA13	63,2000	102,400	,317	,870
PREGUNTA14	63,2000	102,178	,333	,870
PREGUNTA15	63,0000	104,889	,103	,876

PREGUNTA16	63,6000	104,711	,253	,871
PREGUNTA17	63,2000	101,511	,538	,866
PREGUNTA18	64,0000	98,000	,642	,863
PREGUNTA19	63,0000	99,111	,778	,862
PREGUNTA20	63,2000	99,956	,693	,864
PREGUNTA21	62,5000	102,278	,416	,868
PREGUNTA22	63,7000	105,122	,083	,877
PREGUNTA23	63,1000	102,544	,168	,877
PREGUNTA24	63,5000	98,944	,440	,867
PREGUNTA25	63,3000	97,789	,684	,862
PREGUNTA26	64,1000	99,656	,512	,866
PREGUNTA27	63,7000	99,789	,390	,869
PREGUNTA28	63,7000	102,678	,222	,873
PREGUNTA29	63,6000	94,044	,598	,862

Nota: Datos procesados en el SPSS versión 26 (2021).

Apéndice 7:

Organigrama General de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana.



Apéndice 8:

Ejemplar de Sistema de Gestión administrativa – académica (SGA) que se utiliza.

estándar

INICIO LA UNIVERSIDAD OFICINAS FACULTADES POSGRADO SISTEMA GESTIÓN ACADÉMICA PLATAFORMA VIRTUAL TRANSPARENCIA

SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA

Sistema de Gestión Académica - SGA

> Correo Institucional SGA

Ingreso al SGA

La Universidad Nacional del Callao (UNAC) desde el Semestre 2017-B ha iniciado el proceso de la implementación del Sistema de Gestión Académica (SGA-UNAC) el cual permite tener acceso a:

SGA
Sistema de Gestión Académica

Calidad en el sector educación-Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).



SINEACE

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

Organismo Técnico Especializado – OTE, Adscrito al MINEDU



POLÍTICA DE CALIDAD EDUCATIVA
sustentada en:

- Ley General de Educación (Ley 28044)
- Proyecto Educativo Nacional al 2021
- Acuerdo Nacional
- Ley Universitaria (Ley 30220)



Apéndice 9:*Informe Turnitin*