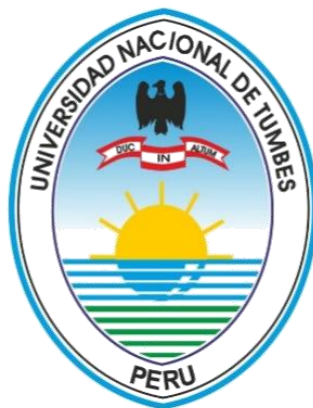


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local
(UGEL), Tumbes, 2023**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Br. Salguero Calle, Pool Brayner

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local
(UGEL), Tumbes, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Presidente)

Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (Secretario)

Mg. Ecca López, Orlando Sigifredo (Vocal)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local
(UGEL), Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Br. Salguero Calle, Pool Brayner (Autor)

Dr. Puño Lecarnaque, Napoleón (Asesor)

Código ORCID: 0000-0002-5008-8085

Tumbes, 2023

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las diecisiete horas del catorce de marzo del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma videoconferencia zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 348-2022/UNTUMBES-EPG-D, del quince de agosto del dos mil veintidós: Dr.. Jesús Merino Velásquez (presidente), Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (secretario), Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023**, presentado por el Bachiller. **Pool Brayner, Salguero Calle** para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Napoleón Puño Lecarnaqué.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: **APROBADA** la tesis, por unanimidad con el calificativo, **BUENA**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las dieciocho horas con diez minutos del mismo día, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 14 de marzo de 2023.

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N° 00240035
ORCID: 0000-0003-3301-4487
Presidente

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
DNI N° 03585602
ORCID: 0000-0003-0334-2498
Secretario

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
DNI N° 02679361
ORCID: 0000-0003-2672-7171
Vocal

Dr. Napoleón Puño Lecarnaqué
DNI N° 00225904
ORCID: 0000-0002-5008-8085
Asesor

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Informe de Originalidad del Turnitin

Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023

por Pool Brayner Salguero Calle



Dr. Napoleón Puño Lecarnaque
Código ORCID: 0000-0002-5008-8085
Asesor

Fecha de entrega: 07-mar-2023 09:56a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2031209179

Nombre del archivo: Tesis_SALGUERO_Calle_2023-03-07-_OK_-_TURNITIN.docx (156.75K)

Total de palabras: 14424

Total de caracteres: 84557

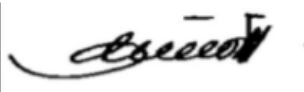
Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

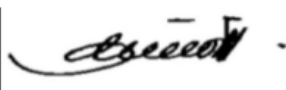
18%	18%	2%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	webinei.inei.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%


 Dr. Napoleón Puño Lecamaque
 Código ORCID: 0000-0002-5008-8085
 Asesor

9	www.editorialalema.org Fuente de Internet	1 %
10	editorialalema.org Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.impulsapopular.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.proviasdes.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


 Dr. Napoleón Puño Lecarnaque
 Código ORCID: 0000-0002-5008-8085
 Asesor

21 e-catalog.nlb.by
Fuente de Internet

<1 %

22 repositorio.utea.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %



Dr. Napoleón Puño Lecamaque
Código ORCID: 0000-0002-5008-8085
Asesor

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

Con todo cariño y amor a mis padres, a mi esposa e hijo, por haber sido los impulsores para alcanzar esta meta académica.

Pool Brayner

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores por sus orientaciones académicas. A mi asesor Napoleón Puño Lecarnaqué, por su aporte académico en este trabajo de investigación.

Pool Brayner

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I	17
1. INTRODUCCIÓN.	17
CAPÍTULO II	25
2. ESTADO DEL ARTE.	25
2.1. Bases teórico-científicas.	25
2.2. Antecedentes.	40
2.3. Definición de términos básicos	46
CAPÍTULO III	48
3. MATERIALES Y MÉTODOS	48
3.1. Hipótesis	48
3.1.1. Hipótesis general	48
3.1.2. Hipótesis específicas	48
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	49
3.3. Población, muestra, muestreo	50
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	51
3.5. Procesamiento y análisis	52
3.6. Confiabilidad	52
3.7. Variables y operacionalización	54
CAPÍTULO IV	57
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	57
4.1. Resultados	57
4.2. Discusión	64

CAPÍTULO V	68
5. CONCLUSIONES	68
CAPÍTULO VI	70
6. RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO VII	72
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
CAPÍTULO VIII	82
9. ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	53
Tabla 2: Fiabilidad de variable gestión de la infraestructura	53
Tabla 3: Fiabilidad de variable satisfacción laboral	53
Tabla 4: Dimensiones, indicadores y ítems de variable gestión de la infraestructura	55
Tabla 5: Dimensiones, indicadores y ítems de variable satisfacción laboral	56
Tabla 6: Influencia de la Gestión de la Infraestructura en la satisfacción laboral .	57
Tabla 7: Correlación entre gestión de la infraestructura y satisfacción laboral.....	58
Tabla 8: Influencia de las edificaciones en la satisfacción laboral.....	59
Tabla 9: Correlación entre las edificaciones y satisfacción laboral.....	60
Tabla 10: Influencia de la habitabilidad y funcionamiento en la satisfacción laboral	60
Tabla 11: Correlación entre habitabilidad, funcionamiento.....	61
Tabla 12: Influencia de la seguridad en la satisfacción laboral	61
Tabla 13: Correlación entre la seguridad y la satisfacción	62
Tabla 14: Influencia del equipamiento en la satisfacción laboral.....	63
Tabla 15: Correlación entre equipamiento y la satisfacción	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	82
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	83
Anexo 3: Cuestionario variable gestión de la infraestructura	84
Anexo 4: Cuestionario variable satisfacción laboral	85
Anexo 5: Rho de Spearman y significancia	85
Anexo 6: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	88
Anexo 7: Autorización para ejecución de tesis	89
Anexo 8: Análisis de confiabilidad de gestión infraestructura.....	90
Anexo 9: Análisis de confiabilidad de satisfacción laboral.....	92

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023. La variable infraestructura tuvo como dimensiones las edificaciones, la habitabilidad y funcionabilidad, la seguridad y el equipamiento. La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental, con una población de treinta trabajadores y una muestra no probabilística. Se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento compuesto por 20 preguntas en escala de Likert: 1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno, aplicado a los trabajadores de los trabajadores administrativos. El procesamiento se realizó con el apoyo del programa SPSS. Los resultados nos indicaron la existencia de una influencia positiva y significativa para las variables infraestructura y satisfacción laboral del 73,3% con un Rho de Spearman de 0,962. Para las dimensiones de las edificaciones, la habitabilidad y funcionabilidad, la seguridad y el equipamiento tuvieron respuestas positivas con una influencia de nivel medio y aceptables coeficientes Rho de Spearman para cada una de ellas. La investigación concluyó con la existencia de una incidencia significativa y positiva entre las variables de estudio, aceptando las hipótesis de trabajo para el objetivo general y los específicos.

Palabras clave: Infraestructura, satisfacción laboral, edificaciones, habitabilidad, funcionabilidad, seguridad, equipamiento

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how the management of the infrastructure influences the job satisfaction of the administrative workers of the Educational Management Unit, Tumbes, 2023. The infrastructure variable had as dimensions the buildings, the habitability and functionality, the safety and equipment. The research was applied, quantitative, cross-sectional, correlational, non-experimental, with a population of thirty workers and a non-probabilistic sample. The survey technique was used with an instrument composed of 20 questions on a Likert scale: 1: Very Bad, 2: Bad, 3: Regular, 4: Good and 5: Very good, applied to administrative workers. The processing was carried out with the support of the SPSS program. The results indicated the existence of a positive and significant influence for the infrastructure and job satisfaction variables of 73.3% with a Spearman's Rho of 0.962. For the dimensions of the buildings, habitability and functionality, safety and equipment had positive responses with a medium level influence and acceptable Spearman's Rho coefficients for each of them. The investigation concluded with the existence of a significant and positive incidence between the study variables, accepting the working hypotheses for the general objective and the specific ones.

Keywords: Infrastructure, job satisfaction, buildings, habitability, functionality, security, equipment

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.

En nuestro país en la actualidad a nuestras autoridades nacionales y regionales parece que no les interesa las condiciones en que los pacientes por emergencia son atendidos en algunos casos se ha evidenciado la falta de vocación de algunos médicos, enfermeros quienes por algún motivo buscan que los pacientes que son traídos a la unidad de emergencia derivarlo a otro centro de

En muchos del centro de Salud hospitales privados y públicos del Perú y en este caso el único hospital de la región de Tumbes no se escapa a estas manifestaciones Psicológicas emocionales de Sus Trabajadores del centro de emergencias del hospital en estudio, el gobierno y las autoridades locales ignoran el comportamiento de sus internos el mismo que es con llevado por las condiciones en las que laboran actualmente.

Se ha podido observar por diferentes medios de comunicación que existen problemas y dificultades en las que se ven enfrentados el personal galeno lo que significa el nivel de satisfacción laboral no es apropiada a demás influyendo en las condiciones en que laboran. Esta situación entorpece la comunicación, la armonía y el desarrollo del trabajo, la escases de los recursos hacen que estos sientan malestar en el desempeño de una a tensión de emergencia, también las bajas remuneraciones son factores importantes en el desempeños de sus labores.

Los trabajadores de salud a nivel de Latinoamérica dedican su esfuerzo a otros trabajos ocupando la mayor parte del tiempo libre en otros empleos relacionados con la salud en algunos casos en clínicas particulares, en otros casos consultorios particulares.

Para analizar esta problemática acudimos a diferentes investigaciones las cuales citaremos a continuación:

Morgan y Simmons, (1982)

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse clientes internos porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. Los gerentes deben escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los clientes externos

OPS, (1998)

En los países más avanzados se revisaron los procesos para lograr una mejora en la calidad en salud, cuando se hizo evidente que en términos financieros se hacía cada vez más difícil cumplir con las necesidades de la población en materia de salud, nos dice también que (Macedo, 2022) habiendo comenzado numerosos factores a ejercer presiones extraordinarias al sistema, que tendían a una elevación ilimitada de sus costos empezando a constituir un problema económico de grandes magnitudes que amenazaba la competitividad de casi todas las economías del mundo.

Esta organización afirma que En el momento actual la mejora de la calidad de la atención en salud es un objetivo fundamental para los gestores de servicios de salud. Este objetivo nace de la necesidad de dar una adecuada respuesta a las reales necesidades de salud de la población y por otra parte, porque es preciso responder satisfactoriamente a las expectativas de la gente, para ello en las instituciones el personal debe estar capacitado y dotado de habilidades técnicas, conceptuales y motivacionales, esto permitirá resultados favorables para las instituciones.

Las bases para la evaluación de la calidad de la atención de la salud se sustentan en motivos éticos, de seguridad y de eficiencia. (Moreno, 1998)

La política “pública en calidad de la salud surge tardíamente en los sistemas de salud. Su mayor desarrollo se produce en los países del hemisferio norte, principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, siendo que el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos” conformó la Agency for Healthcare Research and Quality, (AHRQ), cuya misión fue “mejorar la calidad, seguridad, eficacia, efectividad, y costo-efectividad del cuidado de salud” (Agency for Healthcare Research and Quality, 2012), mediante la investigación y análisis de las políticas de salud. “En los países europeos, frecuentemente al impulso de algunas agencias intergubernamentales especializadas en salud. El Reino Unido a través de una organización privada, la Fundación de la Salud, desarrolló la iniciativa Quest Quality and Improved Performance (QQUIP) dedicada al análisis de la política sobre la calidad y desempeño del Servicio Nacional de Salud, con base en evidencias.” (MINSAL, 2009)

OPS, (2002)

América Latina en estos últimos años se ha producido una serie de transformaciones importantes en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad de la infraestructura como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud.

La situación de la calidad de salud en nuestro país constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales tales como la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutoria y fundamentalmente intervenciones de calidad.

Ministerio de Salud, (2009)

El Ministerio de Salud dentro del proceso de modernización, empezó a desarrollar proyectos de Mejoramiento Continuo de la Calidad, teniendo en cuenta la planificación, organización, evaluación y mejora. Liderando este proceso que fue complementado en la Política de Salud de 1995-2000. Siendo la inversión en infraestructura un proceso de modernización de la Gestión de la Infraestructura.

Un aspecto central de los establecimientos de salud para que sus servicios sean accesibles a la población debe ser complementada en la medida que sea necesario y dentro de las posibilidades de cada realidad, con la incorporación a dichos servicios de elementos y beneficios de la tecnología moderna.

También sostiene que La creación de infraestructura física en todos los sectores como MINSA, EsSalud, etc. para extender la cobertura de los servicios de salud, frecuentemente no ha tenido una aplicación real fundamentalmente en realidades como la nuestra que no han dado la oportunidad ni el tiempo necesarios para que obedezcan a la planeación, diseño, construcción, equipamiento y mantenimiento.

Debido a la necesidad de atender situaciones de 'emergencia' muchas veces se han tenido respuestas inmediatistas en este campo, con actividades que si bien han facilitado soluciones en situaciones críticas solo han contribuido muy poco al desarrollo de la capacidad local con eficiencia para el manejo de inversiones en infraestructura física.

Es decir, paralelamente los recursos físicos en salud y la infraestructura sufren un progresivo periodo de deterioro que exigen mantenimiento constante que aseguren la correcta operación e incremente la confiabilidad de los mismos. (Gonzales, 2008)

La evaluación mide la organización del servicio para proveer la atención de salud a un nivel de calidad establecido. Las infraestructuras o instalaciones de establecimientos de salud atienden a los miembros prósperos de una sociedad y a la que no pueden acceder los grupos que menos tienen y que a menudo son los que más necesitan esa infraestructura.

MINSA, (1998)

En nuestro país el Ministerio de salud ha emitido diversas normas técnicas para infraestructura en salud que sirven para el planeamiento diseño construcción y equipamiento de los mismos a fin de garantizar espacios que proporcionen un adecuado índice de seguridad confort y eficiencia que faciliten las actividades del personal médico y paramédico que reduzcan los riesgos innecesarios y que centralmente ofrezca al paciente un servicio eficiente y de alta calidad. Sin embargo, aún es largo el camino por recorrer y optimizar esta realidad.

Zamora, (2016)

En el año 2003 la Municipalidad de Lima Metropolitana crea un nuevo sistema de atención de salud denominado Sistema de la Solidaridad (Sisol) dirigido especialmente a la población de la periferia de bajos recursos o con dificultades en la accesibilidad a los servicios de salud. Este sistema cuya particularidad radica en la estructura, basada en container, con el tiempo produjo una aceptación importante de la población, lo que se evidenció en encuestas de opinión pública, donde los sistemas tradicionales como Essalud, Minsa, Fuerza Armada tuvieron una aceptación mucho menor por parte de la población que la otorgada a los Hospitales de la Solidaridad.

En relación con los hospitales solidarios un trabajo encuentra que existe una fuerte relación y de manera directa entre la percepción de la infraestructura y la percepción de la calidad de la atención del empleado, es decir, que cuanto mejor percibe el usuario la calidad de la estructura, la percepción de

la atención por parte del empleado es mejor, se encuentra más motivado y ello permite mejorar la atención.

Continúa mencionando que existen evidencias que más de la mitad de los hospitales de la solidaridad cuentan con consultorios que están en buenas condiciones lo que permita el respeto a la intimidad de los pacientes y que hay evidencias para aceptar que casi la mitad de los hospitales de la solidaridad cuentan con una sala de espera que esta en regulares condiciones lo cual haría menos difícil la espera de los usuarios.

Hasta el año 2018 en la región de Tumbes funcionó una moderna infraestructura hospitalaria que permitía una atención adecuada a todos los usuarios y en todos los servicios hospitalarios; pero a partir del año 2019 en dichas instalaciones del mencionado hospital se detectaron una serie de deficiencias que requieren ser atendidas con urgencia para lo cual se declaró en estado ruinoso y en alto riesgo por la subgerencia de defensa civil por la Municipalidad Provincial de Tumbes; por lo tanto, todo el personal y todos los servicios tuvieron que ser evacuados a un antiguo local del hospital en mención, produciéndose un gran congestionamiento de la atención de los usuarios y aparentemente un mal clima institucional por parte del personal de atención.

La investigación nos lleva a la formulación del problema general: ¿De qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023?, con los problemas específicos: 1. ¿De qué manera las edificaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes? 2. ¿De qué manera la habitabilidad y la funcionalidad influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes? 3. ¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes? .4. ¿De qué manera el equipamiento influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes?

Por la tanto la investigación tendrá una justificación practica ya que sus resultados, puestos a consideración de las autoridades de salud servirán para resolver el problema de la aparente falta de infraestructura física y equipamiento y satisfacer las necesidades de los usuarios (Carrasco, 2013). Así mismo tendrá una justificación metodológica por que los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se diseñaran y emplearan en el desarrollo de la investigación, tendrán valides y confiabilidad, y podrán ser empleados en otros trabajos de investigación y de esta manera puedan estandarizarse (Carrasco, 2013). Y finalmente tendrá una justificación social, porque conociendo los resultados e implementándose las recomendaciones que de la investigación se deriven podrán solucionar los problemas en la atención en los servicios de la UGEL, Tumbes, 2023.

Hemos podido evidenciar varios estudios sobre la satisfacción laboral que revelan resultados pocos alentadores ya que en cada medio las circunstancias son casi parecidas ya que son afectados directamente por la infraestructura de las UGELs.

Para realizar este estudio de se cuenta con el apoyo de la jefatura de esta unidad a si mismo se puede decir que el investigador cuenta con los conocimientos necesarios para realizar esta investigación, conoce el tema con gran claridad además de eso dispone del tiempo necesario para aplicar los diferentes métodos.

El objetivo general propuesto de la presente investigación, tenemos: Determinar de qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023. Como objetivos específicos: 1. Determinar de qué manera las edificaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes. 2. Explicar de qué manera la habitabilidad y la funcionalidad influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes. 3. Describir de qué manera la seguridad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de

la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes. 4. Explicar de qué manera el equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa.

CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE.

2.1. Bases teórico-científicas.

Calidad de la Infraestructura

Tipos de calidad

Camison, Cruz, y Gonzales, (2006)

La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. Este concepto describe bien la excelencia, bien la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso, siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto. En cambio, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.” (p. 148)

Calidad estática y calidad dinámica

González, (2008)

La calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor. Por tanto, “la calidad no es un blanco fijo que se alcanza una vez que se logra cierto nivel, sino un proceso de mejora continua. La evolución constante no la frena siquiera el cumplimiento actual de las expectativas del cliente, pues se puede seguir trabajando para

anticipar su cambio y preparando a la empresa y sus productos para responder a demandas latentes de manera rápida y flexible.

Calidad absoluta y calidad relativa

Alfaro, Leyton, Mesa, y Sáenz, (2012) La calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes, en una serie de características y especificaciones, que pueden medirse objetivamente.” La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada.

Calidad interna y calidad externa

Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos, de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados. La única dimensión que el concepto absoluto de calidad incorpora es la de calidad en la producción.

León, (2015)

Hoy en día es una necesidad para las personas mejorar su productividad asegurar así mismo su mercado, logrando permanecer en el, calidad es el conjunto de características o cualidades que tiene un producto o cosa que se quiera lograr vender”, beneficiando a los clientes, “está relacionado con la competitividad porque si es que los inversionistas no sacan un buen producto de buena calidad no pueden obtener una buena competencia en el mercado.”

Alfaro, Leyton, Mesa, y Sáenz, (2012)

El grado de satisfacción o insatisfacción que perciba el trabajador, predicen la probabilidad de que un trabajador permanezca en su puesto de trabajo,

logre tener éxito y reciba las recompensas esperadas, la teoría indica que cuanto más se relacione las habilidades del trabajador con los requerimientos del puesto o de la empresa, es más probable que se realice un buen trabajo y en consecuencia, el empleador lo percibirá de manera satisfactoria. De igual manera, mientras más se relacionen los incentivos de la empresa con los valores que un trabajador busca satisfacer (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más seguro que la percepción del trabajador sea satisfactoria

Ucha, (2009)

Propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición. Ahora bien, vale indicarse que la calidad podrá ser valorada en términos de buena calidad, o en su defecto de mala calidad.

Cuando de algo o alguien se dice que dispone de calidad es porque presenta una superioridad o un carácter excelente comparado con otros similares, mientras que cuando algo es de mala calidad es porque en la comparación sale perdiendo, y es ampliamente superado por sus pares.

Calidad Total

Tari Guillo, (2000):

(...)“Podemos afirmar que la calidad de principios de siglo, que afectaba sólo al producto y significaba detectar los errores para posteriormente corregirlos, ha evolucionado hasta impregnar a todas las actividades de la empresa, por lo que para su consecución es necesaria la prevención y la participación de todos los miembros de la misma. Como consecuencia de esta evolución del término: “encontramos en la literatura existente el concepto de Total Quality Management (TQM) traducido al castellano como Gestión de la Calidad

Total. (p.13) Por consiguiente, para llevar a cabo el proceso de planificación, organización, control y mejora continua, es necesario que la empresa se sustente en los siguientes principios básicos:

Vanegas, (2019)

Quien cita a Fernández Sánchez (1993; 340) Enfoque basado en la satisfacción del cliente para sobrevivir y competir. Todos los criterios de calidad se deben establecer en base al cliente. Indica que el enfoque orientado al cliente significa que la empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente diseñando el bien o servicio, fabricándolo, vendiéndolo y descubriendo lo que piensa su usuario y por qué no lo ha comprado el no usuario, es decir, debe seguir un ciclo continuo como posteriormente veremos en el ciclo de la calidad. Por tanto, la empresa es capaz de crear valor para el cliente porque entiende su cadena de valor.

ISOS

En el “sector alimentario, los brotes periódicos de enfermedades cuyos vectores son los alimentos dieron lugar a reglamentaciones más estrictas que responsabilizan a los proveedores de productos de marca de la seguridad de los mismos, salvo que puedan demostrar la debida diligencia.” A su vez, esto dio lugar a que foros y consorcios establecieran normas privadas tales como la Norma Mundial de Seguridad Alimentaria.

Gestión de Calidad ISO 9001

Silva, (2014)

Modelo de gestión de la calidad más difundido en el mundo, cuyo propósito es proveer los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC), el cual sirva a cualquier organización como marco para controlar sus procesos con la finalidad de lograr sus objetivos, mejorando continuamente su

desempeño, incluyendo la satisfacción del cliente, cumplimientos legales y reglamentarios.” El estándar ISO 9001 lleva más de 25 años de vigencia demostrando su efectividad como herramienta para el logro de los objetivos de las organizaciones, tanto del sector privado como del sector público.

“De acuerdo con la definición dada en ISO 9000:2005, un sistema de gestión de calidad es: un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.”

El programa de fortalecimiento de servicios de salud en 1998 elaboró el diagnóstico del sistema de mantenimiento hospitalario. Igualmente, el programa de salud y nutrición básica elaboró guías para el mantenimiento de la infraestructura, rehabilitación y adecuación de establecimientos de salud, así como la guía para el personal de salud sobre el uso, operación y conservación de equipos y mobiliarios médicos.

“En 1995 se crea la Norma de identificación y señalización de establecimientos de salud. En 1996 se aprueba las Normas técnicas para proyectos de arquitectura hospitalaria.

“En cuanto a la seguridad, el ambiente físico debe tratar de salvaguardar la sensibilidad personal y dignidad humana de los pacientes y familiares, tratando de disminuir su ansiedad y preocupaciones. La seguridad se puede procurar proporcionando un ambiente cálido, no institucional disminuyendo el miedo y aumentando la confianza y autoestima de los usuarios. La privacidad es una consideración primordial en el diseño de los establecimientos de salud.” El ambiente físico como el tamaño de los espacios debe proveer adecuados niveles de privacidad. En áreas críticas son necesarios espacios personalizados donde las familias pueden esperar juntas con un mínimo de contacto con los otros pacientes, así como espacios que provean adecuados niveles de sociabilidad y estimulen el contacto personal

La página (Redacción, 2019)

Infraestructura deriva de raíces latinas, con componentes léxicos como, el prefijo infra que significa 'debajo', además de la palabra 'estructura' que alude a las partes o esqueleto que sostiene un edificio y que proviene del latín estructura." En términos generales o sociales infraestructura puede definirse como "la base o fundación que sustenta soporta o sostiene una organización. "Por ende, el diccionario de la real academia española expone el vocablo como aquel grupo de elementos o servicios que son necesario o considerados necesarios para la invención o producción y marcha de una dada organización; aquí se habla por ejemplo de una infraestructura económica, aérea, social entre otras. Otra posible acepción del vocablo según este diccionario es utilizada para describir una parte de una determinada construcción que se encuentra bajo el nivel del suelo.

Y a todas estas deriva la infraestructura urbana que es aquella obra o "trabajo que realizan las personas, que generalmente es dirigida por profesionales del campo de la arquitectura, ingeniería civil o urbanistas, que funciona como soporte para el desarrollo de ciertas actividades, con un necesario funcionamiento" (...)

Bustillos, (2012)

La infraestructura es la suma de los materiales institucionales, personales y físicos que sustentan una economía y contribuyen a la remuneración de los factores teniendo en cuenta una asignación oportuna de recursos, es decir, un grado relativamente alto de integración y el nivel más alto posible de los derechos económicos de las actividades.

Reconoce tres tipos de infraestructura, cada una con su propia definición:

"La infraestructura material se conoce como los bienes de capital que, en forma de equipamiento, facilitan las comunicaciones, transportación,

educación, salud y producción mediante el transporte de energía.” Es, en esencia, inmóvil y contribuye a la producción de bienes y servicios necesarios para satisfacer los requisitos básicos físicos y sociales de los agentes económicos. (...)

“La infraestructura institucional incluye todos los hábitos sociales y el establecimiento de las reglas formales y las restricciones informales (convenciones, normas de comportamiento) para dar forma a la mejor interacción humana.”

“La infraestructura personal comprende el número, la estructura y las propiedades relevantes de la población activa la oferta laboral de una economía, independientemente de si la fuerza laboral está empleada o desempleada”

Para esta experta es primordial que la infraestructura “refleje la personalidad de la empresa: su forma de ser, comunicar, organizar y relacionarse. Las instalaciones deben contar con elementos físicos como temperatura e iluminación adecuada, control de ruido y aire fresco, no obstante, colores y tamaños afines a la imagen corporativa son esenciales.”

Liberato (2013), “Por su parte, especialista en salud ocupacional y asesora de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud reconoce algunos aspectos básica para el bienestar del empleado:

Ventilación y temperatura: “pueden generar disconfort térmico y baja productividad.”

Iluminación: “poca o excesiva generan fatiga visual.”

Tamaño: el espacio pequeño puede provocar la adopción de posturas incómodas que arriesgan al individuo a padecer, a largo plazo, lesiones músculo-esqueléticas.”

Elementos de trabajo: “lugares reducidos dificultan disponer de lo necesario, lo cual retrasa procesos para un buen desarrollo de labores.”

Paredes: el color adecuado desempeña un rol importante porque eleva la producción, reduce el riesgo de accidentes y aumenta la moral.

Fernández, (2015)

Espacios seguros, sanos, higiénicos, confortables y originales pueden hacer a gran parte de la felicidad del trabajador.”, “El espacio físico juega un papel muy importante, ya que estar durante horas en un lugar que presente diversos malestares puede provocar desmotivación y estrés.” El director del Departamento de Psicología Organizacional de la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile asegura “que si el trabajador se encuentra en un lugar donde no está a gusto afectará a la empresa de cuatro modos directos: un mal desempeño en el cargo, escaso servicio al cliente, baja excelencia operacional y ausencia de innovación.

“Para montar una oficina no basta solo tener el local donde se asentará el domicilio y colocar mesas y sillas en los espacios vacíos. Se trata, más bien, de contar con todo el mobiliario y herramientas que se necesitan en un ambiente de trabajo para que funcione de manera correcta.”

“Es preciso dar importancia a la forma de conexión que tendrán los equipos. Decidir si se querrá tener toma de corrientes por todo el lugar o si habrá uno o dos ubicados en sitios específicos.” A estos puedes conectarles regletas para evitar el desorden de cables en medio de la oficina.

También debes poner atención a la conexión telefónica. “Es decir, decidir si usarás una conexión habitual de cable o una inalámbrica. La segunda opción beneficiaría más a tu negocio, pues todo tu equipo podría utilizar una caja de Wii sin necesidad de estar conectados por medio de cables, lo que contribuiría a que el espacio se vea más organizado y estético”

Además de “los lugares destinados para los empleados, es necesario que cuenten con un área donde los visitantes se puedan sentar y con un lugar apto para hacer reuniones y cerrar posibles negocios”

Como puedes ver, son “muchas las cosas que hay que tener en cuenta a la hora de instalar una oficina, una buena planificación ayudará a ahorrar dinero y ser más productivo”

Indicadores de la Infraestructura

Espacio Arquitectónico

Condiciones ambientales

“Las condiciones ambientales en ergonomía tienen que ver con el diseño de aspectos como la temperatura, la iluminación o el ruido. En centros de atención a personas dependientes los principales problemas se relacionan con la temperatura y la iluminación y afectan a casi todos los trabajadores” (Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales F.P.S, 2023)

Mobiliario

“La definición de mobiliario hace referencia al conjunto de muebles con que se equipan un determinado espacio, sirviendo para las actividades normales de cualquier empresa, oficina o vivienda. Los conjuntos de estos elementos se emplean para desempeñar distintas tareas como pueden ser trabajar, descansar o comer.” (Panka, 2017)

Ventilación

“Término que describe el acto y consecuencia de ventilar algo o a alguien o bien de ventilarse (es decir, dejar que el aire penetre en el cuerpo o hacerlo circular en algún ambiente). El vocablo se utiliza además para identificar a las corrientes de aire que surgen al ventilarlo, al hueco, espacio o abertura

que hace posible la renovación de aire dentro de un sitio o un artefacto y a la instalación que se emplea para ventilar un lugar”. (Pérez y Gardney, 2010)

Satisfacción laboral

El concepto satisfacción laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. “En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos” (Weiss & Cropanzano, 1996). De esta forma, Weiss y Cropanzano “propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad”

“Las causas de la satisfacción laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.), habiendo diversas escalas para ello. Sus consecuencias se han relacionado con distintos aspectos como: (a) la rotación del personal.

“Quizás la consecuencia que más ha interesado es sobre la retención del personal, tema que frecuentemente es tratado en las industrias de servicios y en particular hospitalidad y enfermería en donde este fenómeno llega a 60% y hasta 300%”. (Jones, 2008)

En el campo organizacional, “una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados

perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento” (Newstrom, 2011).

En este sentido, “cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos” (Rodríguez, Zarco y Gonzalez, 2009)

“La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona” (Locke, 1968). Citado por (Palma, 2005) “la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”

Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

A continuación, “se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la higiene-motivación, la del ajuste en el trabajo, de la discrepancia, de la satisfacción por facetas, y la de los eventos situacionales”

Teoría de higiene-motivacional.

“Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral” (Herzberg, 1968). “Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance).” Por otro lado, “los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)”

Teoría del ajuste en el trabajo.

“Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador” (Dawes, 1994). Citado por (Patron, 2010) “cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio.” El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados. (Patron, 2010)

Teoría de la discrepancia.

“Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales” (Locke, 1968) “La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee.” Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de la satisfacción por facetas.

“Sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto” (Lawler, 1973) “La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad”

Instrumentos para medir la satisfacción laboral.

“Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú”.

Job Descriptive Index (JDI).

Presenta “un cuestionario que posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas es importante como posibles predictores de una rotación de personal o despidos” (Durham y Smith, 1996)

Cuestionario Font Roja.

Aranaz, (1988)

Elabora un cuestionario que posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la

satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros. (Aranaz, 1988)

Tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general.

Cuestionario S20/23 Melia & Peiró

Melia & Peiró, (1988)

Presenta un cuestionario “de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa.” “El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.”

Desempeño laboral

Robbins y Coulter (2014)

“Es el resultado final de una actividad. Ya sea que dicha actividad represente horas de práctica intensa antes de un concierto, o de una carrera, o llevar a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es lo que resulta de esa actividad.” (p. 404)

Hernández (2002),

Desempeño “implica la consideración de un proceso organizacional, dinámico en el tiempo y refleja modificaciones del entorno organizativo, de las estructuras de poder y los objetivos”.

Bonnefoy y Armijo, (2005) presenta cuatro dimensiones para la evaluación de desempeño.

Eficacia: cuál es el grado de cumplimiento de los objetivos, a cuántos usuarios o beneficiarios se entregan los bienes o servicios, qué porcentaje corresponde del total de usuarios.

Eficiencia: cuál es la productividad de los recursos utilizados, es decir cuántos recursos públicos se utilizan para producir un determinado bien o servicio.

Economía: cuan adecuadamente son administrados los recursos utilizados para la producción de los bienes y servicios.

Calidad: cuán oportunos y accesibles a los usuarios son los bienes y servicios entregados”

Vera, Mora, Gonzáles, García, Garcés, Domínguez y Blanco (2009)

Como segunda variable tenemos a la satisfacción laboral; es el sentir de la persona o trabajador en relación con el desempeño que ejecuta o labores que realiza. Por lo que se menciona que el trabajador con alta satisfacción presenta conductas positivas hacia su trabajo, por el contrario, el que está insatisfecho desarrollara 18 actitudes negativas hacia su trabajo. (Robbins, 2004, p. 130). Asimismo, Koontz y Weirich. (2012) refirieron que la satisfacción en el trabajo se presenta como el bienestar que el trabajador

experimenta, donde se cumplen sus necesidades como tal, lo que se relaciona con la motivación laboral. (p. 48)

Por su parte Morillo (2006) menciona que la satisfacción en el trabajo es una percepción del trabajador que puede ser favorable o no acerca de sus labores en la organización, lo que resulta de la contrastación de sus expectativas como trabajadores y la percepción del reconocimiento que se le ofrece, en las relaciones con sus compañeros y por parte de la plana gerencial. (p. 48). En el mismo sentido la satisfacción en el trabajo es un indicador de cómo se está desarrollando el servicio y el clima en la organización, es por ello que la satisfacción se desarrolla a través de sensaciones.

2.2. Antecedentes.

A nivel internacional encontramos.

De la Cruz (2022)

Importancia de la seguridad, salud ocupacional y vigilancia epidemiológica en empresas ecuatorianas: incidencia en la satisfacción laboral. El estudio que se presenta tiene el objetivo de analizar la incidencia de los sistemas de salud ocupacional, seguridad laboral y vigilancia epidemiológica en la satisfacción laboral del talento humano. Enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo. Encuesta sobre seguridad y salud en el trabajo para Ecuador I-ESST y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Los resultados alcanzados permitieron confirmar la validez de la hipótesis planteada respecto a que la inexistencia o deficiente implementación de sistemas de salud ocupacional, seguridad laboral y vigilancia epidemiológica en empresas ecuatorianas, incide negativamente en la satisfacción del talento humano. En el planteamiento se evidenció con la interpretación del coeficiente de Pearson, cuyo valor absoluto y de signo positivo permitió inferir que mientras **ea** deficiente la percepción del talento humano sobre los

sistemas de salud ocupacional, seguridad laboral y vigilancia epidemiológica implementados, su satisfacción laboral tiende a ser baja.

Montoya, (2014)

Realizó un estudio titulado Evaluación de la satisfacción laboral y Valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, Madrid, la muestra fue 360 empleados; el estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó dos instrumentos existentes el cual fueron modificados, para la “satisfacción laboral” de JSS Spector (job satisfaction survey), que permite evaluar 10 aspectos relevantes en la satisfacción laboral, compuesta por 2 dimensiones: extrínsecas e intrínsecas constituido por 40 ítems y el segundo cuestionario para medir el valor percibido del empleado. Se obtuvo como resultado que los factores 8 intrínsecos como la promoción, las recompensas - reconocimientos y el trabajo en sí, aportan directamente a la satisfacción del empleado presentando una percepción alta del 61%, en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una percepción alta del 74%, es decir a pesar de que no generan satisfacción, al menos estas variables hacen que el trabajador esté en un estado de confort, y para el 26% restante, se evidencia insatisfacción reflejada principalmente en la variable sueldo (6).

Nacionales:

Ludeña y Manrique, (2022)

La tesis: Impacto de las condiciones físicas de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de corporación FJC E.I.R.L. - Arequipa, 2021. Tuvo como objetivo principal determinar el impacto de las condiciones físicas de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de Corporación FJC E.I.R.L., - Arequipa, 2021. En cuanto a la metodología, diseño no experimental, causal – explicativo, cuantitativa, explicativo. La muestra es de tipo censal porque se trabajó con los 50 trabajadores. La técnica empleada es la encuesta. Los resultados demostraron que las condiciones físicas de

trabajo tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores, por otra parte, se logró determinar que las condiciones físicas de trabajo no son ni buenas ni malas y la satisfacción laboral es baja; se logró determinar que el ambiente de trabajo tiene un fuerte impacto sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, respecto a los equipos de trabajo los resultados indican que tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores, finalmente se estableció un fuerte impacto de la infraestructura física sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

Reategui, (2022)

La tesis bajo el título de la Gestión de infraestructura y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud San Martín, 2021. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de infraestructura y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud San Martín, 2021. La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental, transversal del tipo descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 85 trabajadores administrativos de la institución. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores de la DIRESA SM. Se utilizó la técnica de la encuesta y se preparó dos cuestionarios respectivamente validados, normalizados para el acopio de datos. Los resultados de esta mostraron que el 42,9% de los trabajadores administrativos considera que el nivel de gestión de infraestructura en la DIRESA SM es regular. Por otro lado, el 45,7% considera que el nivel de desempeño laboral en la DIRESA SM es regular. Además, se identificó que la correlación entre las dimensiones de ambas variables evidenció una significancia de 0,000 para cada una de las correlaciones. Mientras que la principal conclusión de la investigación evidencia que existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión de infraestructura y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud San Martín, contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación es de 0,866. (Reategui, 2022)

Macedo, (2022)

La presente investigación tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, es un estudio que presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básico, alcance descriptivo - correlacional, y diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra de estudio fueron las 25 personas que laboran la institución, a quienes se les aplicó una encuesta con 54 ítems los cuales fueron validados por opinión de expertos y muestran la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, La conclusión que se llega es que las Políticas de salud y la Satisfacción laboral en el puesto de salud del Distrito de San Salvador se presentan a un nivel medianamente adecuado, con dichos resultados se afirma la existencia de la relación entre ambas variables con en la prueba de correlación rho de Spearman igual a 0,469, se determinó que el valor de significancia bilateral (sig.) 0.018 es < 0.05 , tales resultados se afirma que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Diaz, (2022)

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022. Para tal sentido dentro de la metodología se empleó el método de investigación inductivo-deductivo, tipo de investigación básica, de alcance correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, además, la población y muestra estuvo conformado por 43 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios en escala de Likert, uno para cada variable. En los resultados se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.715 entre la satisfacción laboral y desempeño de la entidad objeto de análisis, con una significancia asintótica bilateral de 0.000. Finalmente, se determinó que existe relación significativa y directa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Se pudo establecer que existe relación directa y significativa entre la

infraestructura y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022.

Carrión, (2022)

Para que exista satisfacción laboral dentro de las entidades gubernamentales, se debe tomar en cuenta los elementos de infraestructura, clima organizacional, cumplimiento de necesidades personales y profesionales, ya que, a través de empleados capacitados y preparados, permiten a la entidad enfrentar satisfactoriamente las situaciones adversas que se le presentan. Se formuló como pregunta general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio? Asimismo, se consideró utilizar como objetivo primordial: Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño No experimental, de corte transversal, de tipo aplicada, de nivel correlacional causal, donde la población y la muestra estuvieron conformadas por 69 trabajadores de la UGEL. Se procedió a aplicar el cuestionario a los trabajadores, obteniendo información valiosa que se procedió a colocar en una hoja de Excel, posterior a ello se procedió a agregar dichos datos al Excel, donde se obtuvo el Alpha de Cronbach 0.953, de la misma manera, se obtuvieron las tablas y figuras para su respectivo análisis e interpretación de cada uno de los datos, los cuales, a través de las pruebas de normalidad, se evidenció que los resultados son estadísticamente significativos por obtener una Sig., menor al 0.05 y el coeficiente del Rho de Spearman fue de 0.868, demostrando que la satisfacción laboral mantiene una relación positiva muy fuerte con el desempeño laboral. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL. Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo: Ambiente de trabajo tranquilo Ambiente físico cómodo y con adecuado diseño.

Granados (2020)

Condiciones laborales y satisfacción laboral en la I.E. Juan Máximo Villar, Jauja 2020. En el trabajo de investigación se formuló como problema de investigación, así mismo el objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre condiciones y satisfacción laborales en la I.E. Juan Máximo Villar, Jauja 2020. La metodología de investigación fue científica, tipo de investigación básica, nivel de investigación no experimental- transversal - correlacional. Se empleó la estadística descriptiva e inferencial para conocer la relación de las variables de investigación y contrastar la hipótesis. La población de estudio fueron los 50 trabajadores de la Institución educativa y la muestra fue por conveniencia, optando por un censo. Ante ello se concluye que existe relación directa entre condiciones y satisfacción laborales en la I.E. Juan Máximo Villar – Jauja 2020, al encontrar correlación a través de la prueba Tau b de Kendall de 0.619; $p = .000 < 0.05$), con una magnitud de buena relación. Se estableció que existe relación directa entre condiciones ambientales (iluminación, ruido y condiciones atmosféricas) y satisfacción laboral, con una magnitud de moderada relación, lo que lleva a aseverar que cuan mayor y mejor sea las condiciones ambientales en la misma medida se elevara la satisfacción de los colaboradores en la institución.

Avila y Sanchez (2019)

En su tesis sobre Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2019. El propósito principal de la investigación fue establecer la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019. Método hipotético-deductivo, aplicada, correlacional, y diseño no experimental. La población se conformó por 100 trabajadores con una muestra probabilística por 80 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta, con dos instrumentos, validados por juicio de expertos, y cuya confiabilidad es Aceptable. Concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la gestión del

talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo, es decir a medida que aumenta eficientemente la gestión del talento humano incrementa por consiguiente la satisfacción laboral de los colaboradores. Existe una relación directa y significativa entre la infraestructura organizacional (Prácticas de alto rendimiento, Apoyo a procesos organizacionales) y la satisfacción laboral del personal administrativo.

2.3. Definición de términos básicos

Actitudes

“Son disposiciones para actuar de acuerdo o en desacuerdo respecto a un planteamiento, persona, evento o situación determinada” (Arbaiza, 2010, p. 116).

Comunicación

“Es la capacidad de escuchar y transmitir ideas de manera efectiva, empleando el canal adecuado en el momento oportuno y proporcionando datos concretos para respaldar las observaciones y conclusiones” (Louffat, 2010, p. 213).

Control de calidad

Pruebas técnicas para comprobar la correcta ejecución de las diferentes etapas o fases de un trabajo con relación a las especificaciones técnicas o requisitos específicos establecidos. (Ministerio de transporte y comunicaciones, 2008)

Espacio de servicios

Espacio físico destinado para aseo personal, necesidades fisiológicas y otros tipos de servicios (Servicios higiénicos, guardianía, vestuario, etc). (Instituto Nacional de Estadístico e Informática, 2013)

Mantenimiento (rehabilitación menor)

Es la actividad (post inversión); que conlleva a un conjunto de acciones dirigidas a mejorar y/o reponer los elementos y partes dañados levemente que no compromete los elementos estructurales, previendo además que el bien no deje de operar, retrasando en la mayor medida posible su envejecimiento natural para que este siga funcionando adecuadamente durante toda su vida útil. El mantenimiento se realiza para la conservación de las edificaciones existentes construidas de acuerdo a las normas técnicas señaladas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, que asegura que estas se encuentren siempre en buen estado. El mantenimiento debe realizarse en forma periódica y de acuerdo a una programación anticipada bajo dos modalidades. (Instituto Nacional de Estadístico e Informática, 2013)

Transitabilidad

Nivel de servicio de la infraestructura vial que asegura un estado tal de la misma que permite un flujo vehicular regular durante un determinado periodo. (Ministerio de transporte y comunicaciones, 2008)

Toma racional de decisiones

“Proceso que involucra la elección entre alternativas lógicas, consistentes y que maximizan el valor” (Robbins y Coulter, 2014).

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión de la infraestructura influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.

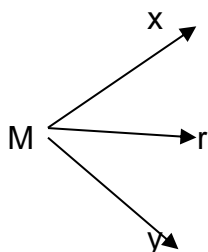
3.1.2. Hipótesis específicas

1. Las edificaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.
2. La habitabilidad y la funcionabilidad influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.
3. La seguridad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes

El equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

La presente investigación es de tipo aplicada porque tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Se plantea la investigación bajo un diseño de contrastación de hipótesis no experimental, transversal, explicativo, correlacional. Es no experimental porque (Abad, 2016) las variables 1 (gestión de la infraestructura) “carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2013). Es Transversal, porque los fenómenos de la realidad se analizaron en un momento determinado del tiempo (2023), y es explicativo correlacional por que se explicaran los hechos y fenómenos en cuanto a su relación que se obtengan entre las variables; tal que es posible conocer el nivel de influencia o ausencia de ellas, pero siempre buscando determinar el grado de relación entre las variables que se estudian (Carrasco, 2013).



Donde:

M: muestra de estudio

X: variable gestión de la infraestructura

Y: satisfacción laboral

r: relación entre variables

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Ander-Egg, (2003). Se entiende como población o universo de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y de la cual se estudia una fracción (la muestra que se pretende que reúna las mismas características en igual proporción), (Infante, 2016).

Es el conjunto de individuos, objetos, sucesos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación (p.174). La población de los colaboradores entre funcionarios y servidores administrativos, estuvo constituida por un total de 30 trabajadores en la UGEL de Tumbes. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

Muestra

La muestra fue censal, no probabilística. De acuerdo con Hernández et.al. (2014) la definen: La muestra no probabilística, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización de ser elegidos (p. 189).

Muestra no probabilística, por conveniencia porque comprendieron, los mismos elementos de la población, los 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores públicos de la UGEL de Tumbes.

La muestra fue de tipo probabilística aleatoria simple. “En esta clase de muestra todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para hacer parte de la muestra” (Carrasco, 2008, p. 241).

Muestreo

López y Fachelli (2014)

Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

Hernandez et al. (2014) “Las unidades de análisis o los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente, para asegurarse de que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido”

Para la presente investigación se determinó aplicar el muestreo no probabilístico o por conveniencia. Para cada una de las variables: gestión de la infraestructura y satisfacción laboral se diseñó un cuestionario estructurado con 20 preguntas en escala de Likert, aplicándose a los 30 trabajadores administrativos entre directivos y servidores de la UGEL de Tumbes.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Para la presente investigación se empleó el método científico inductivo – deductivo, porque se partirá de analizar el comportamiento de las variables en forma particular para ser posteriormente sus resultados generalizados. (Hernández et al., 2014)

Técnicas e instrumentos

Se empleó la técnica de la encuesta, aplicándose mediante un cuestionario como instrumento de medición cara a cara con las unidades experimentales. Asimismo, se empleó, la técnica documental para la construcción del estado del arte, utilizándose para tal efecto las fichas bibliográficas. (Hernández et al., 2014)

3.5. Procesamiento y análisis

Procesamiento

Obtenida la información de campo, de ambas variables fue procesada en tablas estadísticas inferenciales de simple y doble entrada; siendo analizadas mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Así mismo, la información de cada variable fue colocada en tablas para lograr su interpretación de su variación porcentual.

Análisis

La información fue analizada a través de la estadística descriptiva, obteniéndose algunos parámetros estadísticos y poder realizar la evolución y/o comparación de las mismas (coeficientes de correlación). Así mismo, se empleó la estadística inferencial, efectuándose la contrastación de hipótesis y se pudo determinar de qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023s. Para el análisis estadístico se empleó el programa SPSS y el Excel. La relación entre las variables fue analizada a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman. (Anexo 5)

3.6. Confiabilidad

El alfa de Cronbach “determina confiabilidad del instrumento de medición relacionado a las preguntas del cuestionario de la variable de acuerdo a la muestra piloto; es mayor la confiabilidad si está más cerca de 1” (Sanchez, Reyes, y Mejia, 2018, p.16). (Tabla 1)

Tabla 1: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Nivel	Valor
Inaceptable	(0.0; 0.5)
Pobre	(0.5; 0.6)
Cuestionable	(0.6; 0.7)
Aceptable	(0.7; 0.8)
Bueno	(0.8; 0.9)
Excelente	(0.9; 1.0)

Fuente: Domínguez (2020)

Se empleó la técnica de la encuesta, aplicándose un cuestionario por cada variable a una prueba piloto de 20 trabajadores de la UGEL de Tumbes, para determinar la confiabilidad interna de los instrumentos de medición.

En la tabla 2, se observa el resultado de Alfa de Cronbach para la variable gestión de la infraestructura de 0.764, “resultado que indica la aceptabilidad del instrumento de medición de dicha variable por situarse en el intervalo de 0.70 a 0.80 y como consecuencia el instrumento es aplicable en la investigación.

Tabla 2: Fiabilidad de variable gestión de la infraestructura

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.764	20

Fuente: Prueba Piloto

En la tabla 3, se observa el resultado de Alfa de Cronbach para la variable satisfacción laboral de 0.794, “resultado que indica la aceptabilidad del instrumento de medición de dicha variable por situarse en el intervalo de 0.70 a 0.80 y como consecuencia el instrumento es aplicable en la investigación.

Tabla 3: Fiabilidad de variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.794	20

Fuente: Prueba Piloto

3.7. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de la Infraestructura.

Definición conceptual

Capacidad de formulación y ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos y mejoramientos de la infraestructura existente con los recursos disponibles, para que pueda funcionar adecuadamente con las condiciones físico-espaciales contenidas en la norma técnica vigente. (Ministerio de Educación, 2022, p. 19)

Definición operacional

Los datos para la variable gestión de la infraestructura, se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta, un instrumento compuesto por 20 preguntas en escala de Likert: 1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno, aplicado a los 30 trabajadores de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.

Dimensiones

Edificaciones: Estructura, dimensionamiento, alturas, aforo, áreas verdes, estacionamiento.

Habitabilidad y funcionabilidad: Iluminación, ventilación, accesibilidad, transitabilidad.

Seguridad: Evacuación, señalización, servicios básicos, salud e higiene.

Equipamiento: Equipo informático, instalaciones, mobiliario.

Tabla 4: Dimensiones, indicadores y ítems de variable gestión de la infraestructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Edificaciones	Estructura, dimensionamiento, alturas aforo, áreas verdes, Estacionamiento	1, 2, 3, 4, 5,
Habitabilidad y funcionalidad	Iluminación, ventilación, accesibilidad transitabilidad	6, 7, 8, 9, 10
Seguridad	Evacuación, señalización, servicios básicos, salud e higiene	11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20
Equipamiento	Equipo informático, Instalaciones, mobiliario.	

Fuente: Cuestionario

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

“Es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización” (Robbins y Coulter, 2014).

Definición operacional

La medición de los indicadores de la variable satisfacción laboral, se obtuvieron de fuentes primarias, empleando la técnica de la encuesta, aplicándose un cuestionario constituido por 20 preguntas, valoradas mediante la Escala de Likert: : 1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno, dirigido a los trabajadores de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.

Dimensiones:

Compañerismo laboral.

Supervisión.

Empleo actual.

Sueldo.

Oportunidad de ascensos.

Tabla 5: Dimensiones, indicadores y ítems de variable satisfacción laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compañerismo laboral	Ambiente laboral, cooperación, solidaridad, trabajo en equipo	21, 22, 23, 24
Supervisión	Progreso, predisposición del jefe, cumplimiento de metas, premios y castigos.	25, 26, 27, 28
Empleo actual	Desarrollo profesional, objetivo institucional, medios y equipos	29, 30, 31, 32
Sueldo	Remuneraciones, expectativas económicas, bonificaciones y prestaciones. Reconocimientos	33, 34, 35, 36
Oportunidad de ascensos	Planes de carrera, capacitación, proyección laboral	37, 38, 39, 40

Fuente: Cuestionario

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.

Tabla 6: Influencia de la Gestión de la Infraestructura en la satisfacción laboral.

Nivel	Gestión de la Infraestructura			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	74 a 100	3	10.0	74 a 100	4	13.3
Medio	47 a 73	22	73.3	47 a 73	23	76.7
Bajo	20 a 46	5	16.7	20 a 46	3	10.0
Totales		30	100.0	Totales	30	100.0

Fuente: Encuesta.

La gestión de la infraestructura tuvo respuestas de nivel medio con el 73,3% de las respuestas, para el nivel bajo el 16,7% y para el nivel alto con el 10,0% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, para el nivel alto el 13,3% y para el nivel bajo con el 10,0% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión Educativa, UGEL, Tumbes, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La gestión de la infraestructura influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,962 con un nivel de significancia de 0,000 menor al p - valor propuesto, indicándonos que existió una relación de asociatividad positiva muy alta de nivel muy significativo entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Tabla 7: Correlación entre gestión de la infraestructura y satisfacción laboral

Coeficiente Rho de Spearman		Gestión Infraestructura	Satisfacción laboral
Gestión de la infraestructura	Coeficiente		,962**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		30
Satisfacción laboral	Coeficiente	,962**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	

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

Spearman, (1927)

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de ± 0.76 a ± 1 ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre ± 0.51 a ± 0.75 será significativo, además si el rango se encuentra entre ± 0.26 a ± 0.50 será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre ± 0.01 a ± 0.25 no es significativo. (Anexo 5)

Para el objetivo específico 1: Determinar de qué manera las edificaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Tabla 8: Influencia de las edificaciones en la satisfacción laboral

Nivel	Edificaciones			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	18 a 25	5	16.7	74 a 100	4	13.3
Medio	12 a 18	13	43.3	47 a 73	23	76.7
Bajo	5 a 11	12	40.0	20 a 46	3	10.0
Totales		30	100.0	Totales	30	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión edificaciones que tuvo como indicadores a la eestructura, dimensionamiento, alturas, aforo, áreas verdes, estacionamiento, tuvo respuestas de nivel medio con el 43,3%, para el nivel bajo las respuestas fueron del 40,0% y para el nivel alto del 16,7% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, para el nivel alto el 13,3% y para el nivel bajo con el 10,0% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión Educativa, UGEL, Tumbes, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: Las edificaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Estos fundamentos los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,887 con significación bilateral de 0,000 menor al p - valor propuesto, indicándonos que existió una relación de asociatividad positiva alta de nivel muy significativo entre la dimensión de las edificaciones y la variable satisfacción laboral, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Tabla 9: Correlación entre las edificaciones y satisfacción laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Edificaciones	Satisfacción laboral
Edificaciones	Coeficiente		,887**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		30
Satisfacción Laboral	Coeficiente	,887**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	

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

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 2: Explicar de qué manera la habitabilidad y la funcionalidad influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Tabla 10: Influencia de la habitabilidad y funcionamiento en la satisfacción laboral.

Nivel	Habitabilidad y funcionamiento			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	18 a 25	15	50.0	74 a 100	4	13.3
Medio	12 a 18	13	43.3	47 a 73	23	76.7
Bajo	5 a 11	2	6.7	20 a 46	3	10.0
Totales		30	100.0	Totales	30	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión de la habitabilidad y el funcionamiento con los indicadores sobre la Iluminación, ventilación, accesibilidad, transitabilidad, tuvieron respuestas de nivel alto con el 50,0%, para el nivel medio fueron de 43,3% y para el nivel bajo de 6,7% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, para el nivel alto el 13,3% y para el nivel bajo con el 10,0% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión Educativa, UGEL, Tumbes, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La habitabilidad y la funcionabilidad influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Respuestas que se pudieron corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,717 con un nivel de significación de 0,000 menor al p valor propuesto, indicándonos que existió una relación de asociatividad positiva alta, de nivel muy significativo de nivel alto entre la dimensión de la habitabilidad y el funcionamiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL, Tumbes, 2023, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

Tabla 11: Correlación entre habitabilidad, funcionamiento y satisfacción laboral

Coeficiente Rho de Spearman		Habitabilidad Funcionamiento	Satisfacción laboral
Habitabilidad y Funcionamiento	Coeficiente		,717**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		30
Satisfacción Laboral	Coeficiente	,717**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	

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

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 3: Describir de qué manera la seguridad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Tabla 12: Influencia de la seguridad en la satisfacción laboral.

Nivel	Seguridad			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	18 a 25	6	20.0	74 a 100	4	13.3
Medio	12 a 18	18	60.0	47 a 73	23	76.7
Bajo	5 a 11	6	20.0	20 a 46	3	10.0
Totales		30	100.0	Totales	30	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión seguridad que tuvo como indicadores la evacuación, señalización, servicios básicos, salud e higiene, experimentaron como contestaciones de 60,0% para el nivel medio, del 20,0% tanto para el nivel alto como para el nivel bajo, con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, para el nivel alto el 13,3% y para el nivel bajo con el 10,0% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión Educativa, UGEL, Tumbes, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La seguridad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Contestaciones que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,795 con un nivel de significancia de 0,000 menor al p valor propuesto en la investigación, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva alta, de nivel muy significativo entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción laboral, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

Tabla 13: Correlación entre la seguridad y la satisfacción laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Seguridad	Satisfacción laboral
Seguridad	Coeficiente		,795**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		30
Satisfacción laboral	Coeficiente	,795**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	

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

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 4: Explicar de qué manera el equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa.

Tabla 14: Influencia del Equipamiento en la satisfacción laboral

Nivel	Equipamiento			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	18 a 25	7	23.3	74 a 100	4	13.3
Medio	12 a 18	17	56.7	47 a 73	23	76.7
Bajo	5 a 11	6	20.0	20 a 46	3	10.0
Totales		30	100.0	Totales	30	100.0

Fuente: Encuesta.

Las respuestas para la dimensión del equipamiento con los indicadores sobre el equipo informático, instalaciones, mobiliario, tuvieron contestaciones de nivel medio con el 56,7%, para el nivel alto con el 23,3% y para el nivel bajo con el 20,0% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, para el nivel alto el 13,3% y para el nivel bajo con el 10,0% de las respuestas de los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión Educativa, UGEL, Tumbes, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: El equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Estas precisiones fueron corroboradas con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,461 con un nivel de significación de 0,000 menor al p valor propuesto, indicándonos que existió una relación de asociatividad positiva moderada, de nivel poco significativo entre la dimensión del equipamiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL, Tumbes, 2023, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

Tabla 15: Correlación entre Equipamiento y la satisfacción laboral

Coeficiente Rho de Spearman	Equipamiento	Satisfacción laboral
Equipamiento	Coeficiente	,461*
	Sig. (bilateral)	.001
	N	30
Satisfacción laboral	Coeficiente	,461*
	Sig. (bilateral)	.001
	N	30

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

Fuente: Encuestas

4.2. Discusión

Para el objetivo general: La gestión de la infraestructura influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.

La gestión de la infraestructura tuvo respuestas de nivel medio con el 73,3% de las respuestas, para el nivel bajo el 16,7% y para el nivel alto con el 10,0% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%.

Ludeña & Manrique, (2022) en su tesis: Impacto de las condiciones físicas de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de corporación FJC E.I.R.L., Arequipa, 2021. Concluyó estableciendo un fuerte impacto de la infraestructura física sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

Reategui, (2022)

Con la tesis bajo el título de la Gestión de infraestructura y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud San Martín, 2021.” La principal conclusión de la investigación evidencia que existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión de infraestructura y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud San Martín, contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación es de 0,866”.

La investigación realizada a los trabajadores de la UGEL Tumbes, 2023, en lo concerniente a la infraestructura y la satisfacción tiene coincidencias con las investigaciones de Ludeña y Manrique, (2022) y con las conclusiones de Reategui (2022) con una relación alta y positiva para las variables de estudio.

Para el objetivo específico 1: Las edificaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

La dimensión edificaciones que tuvo como indicadores a la estructura, dimensionamiento, alturas, aforo, áreas verdes, estacionamiento, tuvo respuestas de nivel medio con el 43,3%, para el nivel bajo las respuestas fue del 40,0% y para el nivel alto del 16,7% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%

Díaz, (2022) “La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022. Concluyó que existió relación directa y significativa entre la infraestructura y el desempeño de los trabajadores” de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022.

Las conclusiones de la investigación realizada a los trabajadores de la UGEL Tumbes, 2023, en lo concerniente a la infraestructura y la satisfacción laboral tiene coincidencias con la investigación realizada por Díaz, (2022) en la Municipalidad de Chalamarca.

Para el objetivo específico 2: La habitabilidad y la funcionabilidad influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

La dimensión de la habitabilidad y el funcionamiento con los indicadores sobre la Iluminación, ventilación, accesibilidad, transitabilidad, tuvieron respuestas de nivel alto con el 50,0%, para el nivel medio fueron de 43,3% y para el nivel bajo de 6,7%

con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%

Granados (2020) con la investigación rotulada Condiciones laborales y Satisfacción Laboral en la I.E. Juan Máximo Villar, Jauja 2020. Se estableció que existe relación directa entre condiciones ambientales (iluminación, ruido y condiciones atmosféricas) y “satisfacción laboral, con una magnitud de moderada relación, lo que lleva a aseverar que cuan mayor y mejor sea las condiciones ambientales en la misma medida se elevara la satisfacción de los colaboradores en la institución”.

La investigación realizada a los trabajadores de la UGEL Tumbes tiene coincidencias con los trabajos realizados por Granados, (2020) en la Institución Educativa en Jauja, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

Para el objetivo específico 3: La seguridad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

La dimensión seguridad que tuvo como indicadores la evacuación, señalización, servicios básicos, salud e higiene, experimentaron como contestaciones de 60,0% para el nivel medio, del 20,0% tanto para el nivel alto como para el nivel bajo, con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%.

De la Cruz (2022) “ la tesis sobre la Importancia de la seguridad, salud ocupacional y vigilancia epidemiológica en empresas ecuatorianas: incidencia en la satisfacción laboral. Concluyó que mientras sea deficiente la percepción del talento humano sobre los sistemas de salud ocupacional, seguridad laboral y vigilancia epidemiológica implementados, su satisfacción laboral tiende a ser baja”.

Existen acercamientos entre la investigación realizada en la UGEL Tumbes y los hallazgos encontrados por De La Cruz, (2022) en cuanto a la relación de asociatividad de nivel medio.

Para el objetivo específico 4: El equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.

Las respuestas para la dimensión del equipamiento con los indicadores sobre el equipo informático, instalaciones, mobiliario, tuvieron contestaciones de nivel medio con el 56,7%, para el nivel alto con el 23,3% y para el nivel bajo con el 20,0% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%.

Avila y Sanchez (2019) en su tesis sobre “Gestión del Talento Humano y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2019. Concluyó con la existencia de una relación directa y significativa entre la infraestructura organizacional ((Prácticas de alto rendimiento, Apoyo a procesos organizacionales) y la satisfacción laboral del personal administrativo”.

Podemos decir que existieron coincidencias entre los hallazgos de la investigación realizada a los trabajadores de la UGEL Tumbes y las conclusiones de la investigación realizada por Ávila y Sánchez, (2019) en San Juan de Lurigancho.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de la infraestructura con respuestas de nivel medio con el 73,3% de las respuestas, tuvieron influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, lo cual se evidencia con el Rho de Spearman de 0,962 con un nivel de significancia de 0,000, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.
2. La dimensión edificaciones que tuvo como indicadores a la estructura, dimensionamiento, alturas, aforo, áreas verdes, estacionamiento, tuvo respuestas de nivel medio con el 43,3%, influenciaron en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, fundamentados por un Rho de Spearman de 0,887 con significación bilateral de 0,000 aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.
3. La dimensión de la habitabilidad y el funcionamiento con los indicadores sobre la Iluminación, ventilación, accesibilidad, transitabilidad, tuvieron respuestas de nivel alto con el 50,0 tuvieron influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, con un Rho de Spearman de 0,717 y nivel de significación de 0,000 aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.
4. La dimensión seguridad que contiene a indicadores: la evacuación, señalización, servicios básicos, salud e higiene, experimentaron como contestaciones de 60,0% tuvieron influencia en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7% y un Rho de Spearman de 0,795 con un nivel de significancia de 0,000 aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

5. Se determinó que las respuestas para la dimensión del equipamiento con los indicadores sobre el equipo informático, instalaciones, mobiliario, tuvieron contestaciones de nivel medio con el 56,7%, influenciaron en la variable satisfacción laboral de nivel medio con el 76,7%, Rho de Spearman de 0,461 con un nivel de significación de 0,000 aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. La alta dirección y funcionarios de la UGEL Tumbes, debe mejorar la infraestructura de su edificio de acuerdo con la finalidad para lo cual ha sido creada la institución de brindar un buen servicio educativo y de este modo alcanzar mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores.
2. Las autoridades de la UGEL, Tumbes debe perfeccionar las estructuras en lo concerniente al dimensionamiento, las alturas, el aforo, las áreas verdes y la disponibilidad del estacionamiento, para evitar la fatiga y cansancio, en consecuencia incrementar la productividad de las personas, generada por el cambio de actitud de los trabajadores.
3. Las autoridades de la UGEL Tumbes deben preocuparse y aprovechar el mejoramiento de la habitabilidad y el funcionamiento en cuanto a estándares sobre la Iluminación, ventilación, accesibilidad, transitabilidad, para que el trabajador tenga un confort en su puesto de trabajo y logre un trabajo más efectivo.
4. Es conveniente que las autoridades educativas brinden capacitaciones en cuanto a seguridad e higiene, para evitar accidentes y asegurarle buena salud en el centro de trabajo, en consecuencia, motive al trabajador por la preocupación de las personas y pueda trabajar sin contratiempos.

5. Es conveniente aplicar una política ergonómica en la UGEL, Tumbes y suministrarle los medios y equipos necesarios para que puedan realizar su trabajo con mayor efectividad institucional.

CAPÍTULO VII

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, R. (2016). Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de institución educativa “Manuel A. Odria” del Distrito de Ciudad Nueva, 2006. Lima.
- AbdeL-tawab,, N. (1995). Provider-client communication in family planning clinics in Egypt. pág. 242.
- Alfaro, R., Leyton, S., Mesa, G., & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/A>
- Ander-Egg, E. (2003). Métodos y técnicas de investigación social para la recogida de datos e información. México: Lumen. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Aranaz, A. J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp*, 52, 63–8. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v24n2/01>
- Arbaiza Fermi, L. (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Avila, C. R., & Sanchez, M. Á. (2019). Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital de San Juan de Luringancho, 2019. Lima: Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de

http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4140/T037_08162607_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño de Sector Público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Bustillos, H. A. (2012). *México: La importancia de la infraestructura física en el crecimiento económico de los municipios*.

Calderón, L. (2013). *Espacios adecuados favorecen un mejor desempeño laboral*. Colombia. Recuperado el 16 de octubre de 2019, de <https://www.elempleo.com/co/noticias/tendencias-laborales/espacios-adecuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>

Camison, Cruz, & Gonzales. (2006). *Calidad objetiva y calidad subjetiva*.

Carrasco, D. (2013). *Metodología de La Investigación Científica*. Lima: Sam Marcos. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

Carrión, C. R. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño del personal de la sede administrativa UGEI San Ignacio – 2020*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4767/Tesis%20Ricardo%20Carri%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, R. (2016). *Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos 2016*. Lima.

Cruz, Y. (2016). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las Mypes Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016*. Tumbes Perú. Recuperado el 25 de noviembre de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

De la Cruz, P. H. (2022). *Importancia de la seguridad, salud ocupacional y vigilancia epidemiológica en empresas ecuatorianas: incidencia en la satisfacción*

laboral. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS., 4(1), 98-112. doi:ISSN:2806-5794

Díaz, B. J. (2022). Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipiplaidad de Chalamarca, 2022. Chota: Universidad Nacional Autónoma De Chota. Recuperado de <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/302/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20de%20la%20Municipalidad%20Distrital%20de%20Chalamarca%2c%202022..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diego, S. F. (2015). infraestructuras publicas. chile. Chile.

Domínguez, H. G. (2020). Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos (1 ed.). España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Durham , H., & Amisth, m. (1996). El Gerente Eficaz. Argentina: Sudamericana.

Fernández, S. (2015). Cuidado y atención de personas mayores. Buenos Aires: OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_385635.pdf

Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales F.P.S. (26 de febrero de 2023). Condiciones ambientales. Recuperado de <https://ergonomia.lineaprevencion.com/ergonomia-en-construccion/factores-de-riesgo/condiciones-ambientales>.

Gonzales, J. (2008). Calidad. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública.

González, E. (2008). Calidad de la atención en el servicio de urgencias del área de salud Heredia Cubujuqui desde la perspectiva del cliente. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública.

- Granados, H. E. (2020). Condiciones laborales y satisfacción laboral en la I.E. Juan Maximo Villar - Jauja 2020. UPLA - Universidad Peruana Los Andes, Jauja. Recuperado o de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4926>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). Metodología de la investigación,. Colombia: Ed. Panamericana Formas e Impresos. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Hernandez, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). Mexico D.F. Recuperado de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? 46, 53-62. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vffcz55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2146338](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vffcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2146338)
- Infante, Y., S. (2016). La satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad 2016. Lima. Recuperado el 11 de agosto de 2019, de diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad
- Instituto Nacional de Estadística e Informatica. (2013). Censo de infraestructura Educativa - Glosario de términos. Lima - Perú.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a Job in General scale.
- Jcdaganzo. (2017 de noviembre de 2017). La calidad percibida y objetiva. QUALITY. Recuperado el 2 de agosto de 2019, de <https://jcdaganzo.es/la-calidad-percibida-y-objetiva/>

- Jones, J. (11 de 2008). A unique formula for success. Obtenido de Lodging Hospitality:
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/al_faro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1&isAllowe
- Koontz, H., & Weirich, H. (2012). Administración: Una perspectiva global. México: Pearson Educación.
- Lawler. (1973). Teoría de satisfacción de facetas. Recuperado de file:///C:/Users/LUY/Downloads/eagip,+Original+articulo+3+PAPERS+2019.pdf
- León, A. B. (2015). Importancia de la Calidad. colombia.
- Liberato, O. R. (2013). Seguridad y salud en el trabajo. Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado de <https://www.linkedin.com/in/rosa-liberato-orjuela-2166302a/?originalSubdomain=co>
- Liberato, R. (2013). Espacios adecuados favorecen un mejor desempeño laboral. Recuperado el 12 de octubre de 2019, de Espacios adecuados favorecen un mejor desempeño laboral
- Locke, E. A. (1968). Teoría de fijación de metas para la motivación. Recuperado de <https://www.atlassian.com/es/work-management/strategic-planning/setting-goals/theory>
- López, P. L. (2014). Población Muestra y Muestreo. Scielo, 08. Recuperado el 10 de Septiembre de 2019, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López, R. P., y Fachelli, S. (2014). Metodología de la investigación social cuantitativa. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Louffat, E. (2010). Administración: Fundamento del proceso administrativo. Buenos Aires: Cengage Learning.

- Ludeña, V. G., y Manrique, R. A. (2022). Impacto de las condiciones físicas de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de corporación FJC, Arequipa, 2021. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín. Recuperado de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/15305/Rlluvagg_maroam.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- M., Pablos G. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Universidad de Extremadura, Madrid. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de <http://bit.ly/2ApwPS9>
- Macedo, C. M. (2022). Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco, 2021. Cuzco: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80480/Macedo_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melia, J., y Peiró, J. (1988). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Valencia. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Ministerio de Educación. (25 de Enero de 2022). Norma Técnica: Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa. Perú: Resolución Viceministerial N° 010-2022-MINEDU. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/rvm-n-010-2022-minedu.pdf>
- Ministerio de transporte y comunicaciones. (2008). Glosario de términos de uso frecuente en proyecto de infraestructura vial (Resolución Ministerial N° 660-2008-MTC/02 ed.). Lima, Perú. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_1556.pdf
- MINSA. (1998). Resolución Ministerial 016-1998/MINSA. Documento técnico: Norma Técnica para el mantenimiento preventivo y conservación de la infraestructura física de hospitales. Lima: MINSA.

- MINSA. (2009). Política Nacional de Calidad en salud. Lima: R.M. 727-2009 MINSA. Obtenido de https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf
- Montoya M., J. (2014). Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. Universidad Tecnológica De Pereira;, Madrid. Recuperado el 08 de octubre de 2019, de <http://bit.ly/2iM6SAY>
- Moreno, E. (1998). Calidad de la atención primaria - aporte metodológico para su evaluación. Argentina: OPS.
- Morgan, R., & Simmons, G. (1982). Challenges for management. In: Jain, A.K., ed. Managing quality of care in population programs. West Hartford, pág. 64.
- Morillo, M. I. (junio de 2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. SAPIENS -SCIELO, 7(1). Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill/Interamericana.
- OPS. (1998). Financiación de la Atención de la Salud. Recuperado de <https://www.paho.org/es/temas/financiacion-atencion-salud>
- OPS. (2002). Salud en las Américas. OPS. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=>
- Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Lima: Comercial Cortolan EIRL.

- Panka, P. V. (2017). Centro tecnológico y de producción para carpintería de madera en Santa Anita- Lima Este. Lima: USMP. Recuperado de [file:///C:/Users/Luy/Downloads/panca_pvk%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Luy/Downloads/panca_pvk%20(1).pdf)
- Patron. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral. Recuperado de https://www.academia.edu/25620359/Clima_organizacional_y_satisfacci%C3%B3n_laboral_una_propuesta_metodol%C3%B3gica
- Patron, J. (2010). Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Obtenido de https://www.academia.edu/25620359/Clima_organizacional_y_satisfacci%C3%B3n_laboral_una_propuesta_metodol%C3%B3gica
- Pérez, P. J., & Gardney, A. (2010). Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/4007a40c-2da5-47d9-b88a-d0c601d1ef55/content>
- Portero C. , S., y Vaquero A., M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de <http://bit.ly/2kOdJ0P>
- Reategui, P. S. (2022). Gestión de infraestructura y desempeño laboral en la Dirección. San Martín: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81707/Re%c3%a1tegui_PSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redacción, C. d. (30 de julio de 2019). Definición de Infraestructura. Recuperado el 11 de noviembre de 2019, de <https://conceptodefinicion.de/infraestructura/>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall-7ma Edición.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.
- Robbins, S., y Judge , T. (2013). Comportamiento Organizacional

- Rodriguez, F. A., Zarco, M. V., & Gonzalez, G. J. (2009). *Psicología del Trabajo*. España: Piramide. Recuperado de ISBN: 978-84-368-2276-2
- Saavedra J., S. (2016). *Reforma remunerativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en el hospital II-I Moyobamba, 2016*. Moyobamba. Recuperado el 24 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/848>
- Sanchez, C. H. H., Reyes, R. , C. y Mejia, S. , K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística* . Lima - Peru : Universidad Ricardo Palma
- Silva, R. A. (2014). *Certificación de Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 de Organos Electorales de America Latina*. Mexico.
- Spearman, C. (1927). *Teoría Bifactorial - The nature of intelligence and the principles of cognition (1923) y The abilities of man (1927)*. Londrés: Universidad de Londres. Recuperado de <https://www.psycoactiva.com/blog/factor-g-inteligencia/>
- Tari Guillo, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventajas competitivas*. España: Univeridad Alicante.
- Ucha, F. (setiembre de 2009). *Defiición ABC*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/calidad.php>
- Valdez, B. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de jauja – periodo 2013*. Tesis de Maestria, Jauja. Recuperado el 10 de octubre de 2019, de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ_
- Vanegas Valencia, D. (1 de octubre de 2019). *Gestion de Calidad Total*. Recuperado el 5 de octubre de 2019, de <https://portafoliodanielavanegaiupascualbravo.blogspot.com/2019/10/ficha-de-lectura-nombre-del-estudiante.html>

- Vega, J. A., y Salcedo, J. . (2014). Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la Micro red Ate III-Lima-2014. Tesis de Maestro, Lima. Recuperado el 15 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6724>
- Vera, E., Mora, L., Gonzales, J., García, J., Garcés, E., Domingues, J., & Blanco, A. (2009). Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas. *Revista española de sanidad*, 2(3), versión On-line ISSN 2013-6463 versión impresa ISSN 1575-0620. doi: ISSN 2013-6463
- Weiss, H., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*. 18, 1-74. Recuperado de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-alas-peruanas/psicologia-de-la-personalidad/satisfaccion-laboral-test/42557621>
- Zamora, C. S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horiz. Med.* vol.16 no.1 Lima ene./mar. 2016. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

CAPÍTULO VIII

9. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
<p>¿De qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿De qué manera las edificaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes,?</p> <p>2. ¿De qué manera la habitabilidad y la funcionalidad influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes?</p> <p>3. ¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes?</p> <p>4. ¿De qué manera el equipamiento influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes?</p>	<p>Determinar de qué manera la gestión de la infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar de qué manera las edificaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p> <p>2. Explicar de qué manera la habitabilidad y la funcionalidad influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p> <p>3. Describir de qué manera la seguridad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p> <p>4. Explicar de qué manera el equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa.</p>	<p>La gestión de la infraestructura influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Las edificaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p> <p>2. La habitabilidad y la funcionalidad influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p> <p>3. La seguridad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p> <p>4. El equipamiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes.</p>	<p>Variable 1: Gestión de la infraestructura</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Población: Comprende a todos los trabajadores que laboran en la UGEL de Tumbes. N = 30</p> <p>Muestra: No Probabilística, por conveniencia, compuesta por 30 trabajadores de la unidad de la UGEL de Tumbes. n = 30</p>	<p>Aplicada No Experimental Transversal Cuantitativa Correlacional</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Fuente
<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de la infraestructura</p>	<p>Capacidad de formulación y ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos y mejoramientos de la infraestructura existente con los recursos disponibles, para que pueda funcionar adecuadamente con las condiciones físico-espaciales contenidas en la norma técnica vigente. (Perú C.D.A., 2021)</p>	<p>Los datos para la variable gestión de la infraestructura, se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta, un instrumento compuesto por 20 preguntas en escala de Likert: 1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno, aplicado a los trabajadores de los 30 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.</p>	<p>Edificaciones</p> <p>Habitabilidad y Funcionabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Equipamiento</p>	<p>Estructura Dimensionamiento Alturas Aforo Áreas verdes Estacionamiento Iluminación Ventilación Accesibilidad Transitabilidad Evacuación señalización Servicios básicos Salud e higiene</p> <p>Equipo informático Instalaciones mobiliario</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5</p> <p>6, 7, 8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13, 14, 15</p> <p>16, 17, 18, 19, 20</p>
<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>“Es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización” (Robbins y Coulter, 2014).</p>	<p>La medición de los indicadores de la variable satisfacción laboral, se obtuvieron de fuentes primarias, empleando la técnica de la encuesta, aplicándose un cuestionario constituido por 20 preguntas, valoradas mediante la Escala de Likert: 1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno, dirigido a los 30 trabajadores de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, Tumbes, 2023.</p>	<p>Compañerismo laboral.</p> <p>Supervisión Empleo actual Sueldo Oportunidad de ascensos</p>	<p>21, 22, 23, 24</p> <p>25, 26, 27, 28</p> <p>29, 30, 31, 32</p> <p>33, 34, 35, 36</p> <p>37, 38, 39, 40</p>	

Anexo 3: Cuestionario variable gestión de la infraestructura

Presentación: El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación **Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023**, este cuestionario tiene una naturaleza personal y será empleada para fines investigativos. Se le solicita afablemente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

“Analice cuidadosamente cada proposición de la variable gestión de la infraestructura y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto”. Conteste todas las preguntas.

1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Edificaciones						
1	¿Cómo califica usted el estado de infraestructura de su oficina?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo encuentra el dimensionamiento de los ambientes en la institución?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo califica usted la altura de los ambientes en donde se desarrollan las labores?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo considera el aforo (cantidad máxima de personas que admite el espacio) en su oficina?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo califica usted las áreas verdes con las que cuenta la DIRESA SM?	1	2	3	4	5
Habitabilidad y funcionalidad						
6	¿Cómo califica usted las condiciones de iluminación natural en el interior del espacio donde labora?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo califica usted las condiciones de ventilación natural en el interior del espacio donde desarrolla su función?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera usted la accesibilidad para personas con discapacidad a las instalaciones de la institución?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la disponibilidad de estacionamientos en el interior y exterior de la institución?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo califica usted la dotación de servicios básicos en la institución (abastecimiento de agua en SSHH y estabilidad de tensión eléctrica en las oficinas)?	1	2	3	4	5
Seguridad						
11	¿Cómo califica usted las distancias y rutas de evacuación en las instalaciones de la DIRESA SM?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad de la infraestructura existente?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo califica usted la ubicación de las zonas seguras en casos de sismo en la institución?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera usted la dotación y acceso a los implementos de seguridad: extintores, botiquines, etc.?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo califica usted la implementación con paneles informativos y preventivos para que los usuarios identifiquen las áreas con las que cuenta la institución?	1	2	3	4	5
Equipamiento						
16	¿Cómo califica usted la implementación y estado de mobiliarios en el interior de su oficina?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo califica usted la ergonomía de los mobiliarios?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo califica usted la implementación con equipos multimedia y herramientas tecnológicas para desarrollar su labor?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo califica usted el abastecimiento de los útiles de oficina para el trabajo diario?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo califica la ubicación de las zonas de evacuación?					

Anexo 4: Cuestionario variable satisfacción laboral

Presentación: El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación **Gestión de la infraestructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Tumbes, 2023**, este cuestionario tiene una naturaleza personal y será empleada para fines investigativos. Se le solicita afablemente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

“Analice cuidadosamente cada proposición de la variable satisfacción laboral y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto”. Conteste todas las preguntas.

1: Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Compañerismo laboral						
21	El ambiente creado por mis compañeros es el adecuado para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
22	Existe cooperación continua entre compañeros de trabajo al conseguir una meta laboral.	1	2	3	4	5
23	La solidaridad es una virtud que caracteriza a nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
24	El trabajar en equipo mejora las relaciones laborales.					
Supervisión						
25	Existe una política de supervisión de liderazgo transformacional.	1	2	3	4	5
26	Existe predisposición del inmediato superior para impulsar una influye continua en el trabajo.	1	2	3	4	5
27	Existen órganos de control para el cumplimiento de metas.					
28	Los premios y castigos están acorde con el desempeño diario.					
Empleo actual						
29	El trabajo que realizó en la institución me permite desarrollarme personal y profesionalmente.	1	2	3	4	5
30	Se cuenta con los medios necesarios para un efectivo desempeño de las funciones y/o tareas asignadas.	1	2	3	4	5
31	El logro de los objetivos de mi trabajo contribuye al objetivo institucional,	1	2	3	4	5
32	Se cuenta con los medios necesarios para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Sueldo						
33	Siento que las remuneraciones en la institución son bastante aceptables.	1	2	3	4	5
34	La paga por el trabajo desempeñado cubre mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
35	Se cuenta con diversas prestaciones y bonificaciones.	1	2	3	4	5
36	La institución realiza desembolsos no pecuniarios.					
Oportunidad de ascensos						
37	Existen planes de carrera para el crecimiento profesional y personal.	1	2	3	4	5
38	El inmediato superior valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5
39	Se oferta capacitación para adquirir destrezas que repercuten en el mejor desempeño.	1	2	3	4	5
40	La carrera profesional presenta beneficios futuros					

Muchas gracias...

Anexo 5: Rho de Spearman y significancia

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta”. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”. (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante. (pp. 305 y 322). “De acuerdo con estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo”.

“En estadística, el, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman, 1927)

Coefficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
• -1	• Correlación negativa grande y perfecta.
• -0.9 a - 0.99	• Correlación negativa muy alta.
• -0.7 a - 0.89	• Correlación negativa alta.
• -0.4 a - 0.69	• Correlación negativa moderada.
• -0.2 a - 0.39	• Correlación negativa baja.
• -0.01 a - 0.19	• Correlación negativa muy baja.
• 0	• Correlación nula.
• 0.01 a 0.19	• Correlación positiva muy baja.
• 0.2 a 0.39	• Correlación positiva baja
• 0.4 a 0.69	• Correlación positiva moderada.
• 0.7 a 0.89	• Correlación positiva alta.
• 0.9 a 0.99	• Correlación positiva muy alta.
• 1	• Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Spearman, (1927)

La hipótesis se comprobará con el Rho de Spearman se considerará positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1.” Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1”.


Niveles de significancia para comprobación de hipótesis

Valor	Significado
• ± 0.01 a ± 0.25	• No es significativo
• ± 0.26 a ± 0.50	• Poco significativo
• ± 0.51 a ± 0.75	• Significativo
• ± 0.76 a ± 1	• Muy significativo

Fuente: Spearman, (1927)

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de ± 0.76 a ± 1 ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre ± 0.51 a ± 0.75 será significativo, además si el rango se encuentra entre ± 0.26 a ± 0.50 será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre ± 0.01 a ± 0.25 no es significativo. (Spearman, 1927)

Anexo 6: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

	SISGEDO UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES
Reg. Doc.	1315400
Reg. Exp.	1121304

05 OCT 2022 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 05 de Octubre del 2022.

Carta N° 02 - 2022/PBSC

Señor:
Prof. Yessica Mercy Maceda Garrido
Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes - UGEL

Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.


Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar su Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Ha presentado un proyecto de tesis: "**Infraestructura y su implicancia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.**"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere de aplicación de encuestas de las variables en estudio: Infraestructura hospitalaria y satisfacción laboral.

En tal sentido Señor Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi lograr mi objetivo académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

ANEXO:
RESOLUCION N°348-2022/UNTUMBES-EPG-D
Copia de DNI

Atentamente,


Arq. Pool Brayner Salguero Calle
DNI N° 45824682
Tesisista

Correo: arqpoolsalguero@hotmail.com
Teléfono: 915383316

4



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación Tumbes

Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres 2018-2027"
"Tumbes, Tierra Gloriosa, Victoriosa e Inmaculada de la Patria"

Tumbes, 09 NOV 2022

OFICIO N° 1721 - 2022-GRT-DRET-UGELT-PER-D

SEÑOR (A) : POOL BRAYNER SALGUERO CALLE
Pasaje Núñez N° 107, Barrio Buenos Aires - Tumbes

ASUNTO : COMUNICO RESPUESTA

REFERENCIA : Carta N° 02-2022/PBSC



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención al documento de la referencia, donde solicita autorización para ejecución de tesis en esta sede institucional, es preciso comunicarle que su solicitud ha sido APROBADA su solicitud, en ese sentido agradeceré coordinar con la Oficina de Recursos para la ejecución de su tesis.

Sin otro particular, me despido de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL TUMBES
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TUMBES
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES
[Signature]
Dra. YESSICA MERCY MACEDA GARZANO
DIRECTORA DEL PROGRAMA SECTORIAL

Anexo 8: Análisis de confiabilidad de gestión infraestructura

Alfa de Cronbach	N de elementos
.764	20

Fuente: Prueba Piloto

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidosa	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Cómo califica usted el estado de infraestructura de su oficina?	58.80	147.407	.190	.765
2. ¿Cómo encuentra el dimensionamiento de los ambientes en la institución?	59.07	139.030	.481	.743
3. ¿Cómo califica usted la altura de los ambientes en donde se desarrollan las labores?	59.93	137.444	.768	.731
4. ¿Cómo considera el aforo (cantidad máxima de personas que admite el espacio) en su oficina?	59.47	138.189	.440	.745
5. ¿Cómo califica usted las áreas verdes con las que cuenta la UGEL, Tumbes?	58.93	141.099	.374	.751
6. ¿Cómo califica usted las condiciones de iluminación natural en el interior del espacio donde labora?	58.00	152.276	.130	.766
7. ¿Cómo califica usted las condiciones de ventilación natural en el interior del espacio donde desarrolla su función?	58.20	152.028	.127	.767
8. ¿Cómo	59.47	148.257	.184	.765
9. ¿Cómo considera la disponibilidad de estacionamientos en el interior y exterior de la institución?	58.47	137.016	.515	.740
10. ¿Cómo califica usted la dotación de servicios básicos en la institución (abastecimiento de agua en SSHH y estabilidad de tensión eléctrica en las oficinas)?	58.07	150.478	.157	.766
11. ¿Cómo califica usted las distancias y rutas de evacuación en las instalaciones de la UGEL, Tumbes?	58.67	150.230	.162	.765
12. ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad de la infraestructura existente?	59.07	139.444	.589	.739
13. ¿Cómo califica usted la ubicación de las zonas seguras en casos de sismo en la institución?	58.80	147.407	.190	.765
14. ¿Cómo considera usted la dotación y acceso a los implementos de seguridad: extintores, botiquines, etc.?	59.07	139.030	.481	.743
15. ¿Cómo califica usted la implementación con paneles informativos y preventivos para que los usuarios identifiquen las áreas con las que cuenta la institución?	59.93	137.444	.768	.731
16. ¿Cómo califica usted la implementación y estado de mobiliarios en el interior de su oficina?	59.47	138.189	.440	.745
17. ¿Cómo califica usted la ergonomía de los mobiliarios?	58.93	141.099	.374	.751
18. ¿Cómo califica usted la implementación con equipos multimedia y herramientas tecnológicas para desarrollar su labor?	58.00	152.276	.130	.766
19. ¿Cómo califica usted el abastecimiento de los útiles de oficina para el trabajo diario?	58.20	152.028	.127	.767
20. ¿Cómo califica la ubicación de las zonas de evacuación?	59.47	148.257	.184	.765

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
62.00	158.069	12.573	20

Anexo 9: Análisis de confiabilidad de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.794	20

Fuente: Prueba Piloto

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
21.El ambiente creado por mis compañeros es el adecuado para desempeñar mis funciones.	59.07	143.720	.663	.765
22.Existe cooperación continua entre compañeros de trabajo al conseguir una meta laboral.	58.67	157.954	.297	.789
23.La solidaridad es una virtud que caracteriza a nuestro grupo de trabajo.	59.27	152.547	.450	.780
24.El trabajar en equipo mejora las relaciones laborales.	59.67	152.230	.560	.775
25.Existe una política de supervisión de liderazgo transformacional.	59.40	151.834	.385	.784
26.Existe predisposición del inmediato superior para impulsar una influye continua en el trabajo.	59.67	148.851	.543	.774
27.Existen órganos de control para el cumplimiento de metas.	60.53	153.430	.603	.775
28.Los premios y castigos están acorde con el desempeño diario.	60.07	156.064	.288	.791
29.El trabajo que realizó en la institución me permite desarrollarme personal y profesionalmente.	59.53	157.430	.263	.792
30.Se cuenta con los medios necesarios para un efectivo desempeño de las funciones y/o tareas asignadas.	58.60	166.386	.081	.800
31.El logro de los objetivos de mi trabajo contribuye al objetivo institucional.	58.80	166.648	.065	.802
32.Se cuenta con los medios necesarios para realizar mi trabajo.	60.07	173.651	-.130	.817
33.Siento que las remuneraciones en la institución son bastante aceptables.	59.07	143.720	.663	.765
34.La paga por el trabajo desempeñado cubre mis expectativas económicas.	58.67	157.954	.297	.789
35.Se cuenta con diversas prestaciones y bonificaciones.	59.27	152.547	.450	.780
36.La institución realiza desembolsos no pecuniarios.	59.67	152.230	.560	.775
37.Existen planes de carrera para el crecimiento profesional y personal.	59.40	151.834	.385	.784
38.El inmediato superior valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	59.67	148.851	.543	.774
39.Se oferta capacitación para adquirir destrezas que repercuten en el mejor desempeño.	60.53	153.430	.603	.775
40.La carrera profesional presenta beneficios futuros	59.80	173.752	-.135	.812

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
-------	----------	-------------------	----------------

62.60	170.731	13.066	20
-------	---------	--------	----