

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de
una Universidad Nacional de Lima, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

**ZAPATA GUERRERO CELESTE GUADALUPE
CODIGO ORCID: 0000-0002-8966-0595**

ASESOR

**MG. BORJA CASTILLO JULIO CÉSAR
CODIGO ORCID:0000-0003-1305-0456**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

FEBRERO, 2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a mi protector divino Jehová, que me permite vivir esta hermosa etapa estudiantil, a mi familia que son la razón de esforzarme día a día para un buen porvenir.

Agradecimientos

Agradecida con Dios, por darme fuerzas y perseverancia para no desistir de una meta más en mi vida.

A mi familia Zapata Guerrero (Padres y hermanos) y a mi enamorado Deyner More, que al tenerlos cerca me permiten cada vez avanzar con más compromiso y entusiasmo en mis proyectos.

Asimismo, a mi Asesor Julio Borja Castillo, Revisor Gómez Achocalla Luis y docentes de tesis que con constancia y tolerancia me supieron dirigir a alcanzar uno de mis logros.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020”, estableció como problema general ¿existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020?, el cual se desarrolló de manera descriptiva, como también; se indagó bibliografías de autores semejantes a las variables estudiadas que son gestión institucional y satisfacción laboral, permitiendo complementar la idea central del estudio. Asimismo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020.

Por último, verificado el hecho y consultado en las bibliografías, se infirió como resultado que; la gestión institucional es de amplia importancia para las empresas, porque abarca el desarrollo de todas las áreas que la conforman; siendo el origen en los procesos administrativos, que hoy en día deben estar enfocados con la satisfacción de los colaboradores y la magnitud de los objetivos organizacionales, más aún en el sector educativo; que brinda servicios profesionales y están en constante interacción con el usuario, por lo que; el desempeño debe ser con eficacia, eficiencia y productividad, consiguiendo a la vez una mejor imagen institucional.

Palabras Claves: Gestión institucional y Satisfacción laboral.

Abstract

This research work entitled "Institutional management and job satisfaction of the staff of a National University of Lima, 2020", established as a general problem is there a relationship between institutional management and job satisfaction of the staff of a National University of Lima, 2020?, which developed in a descriptive way, as well as; bibliographies of authors similar to the variables studied that are institutional management and job satisfaction were researched, allowing to complement the central idea of the study. It also aimed to determine the relationship between institutional management and job satisfaction of staff at a National University of Lima, 2020.

Finally, verified the fact and consulted in the bibliographies, it was inferred as a result that; institutional management is of great importance to companies, because it encompasses the development of all the areas that make up it; being the origin of administrative processes, which today must be focused with the satisfaction of employees and the magnitude of organizational objectives, even more so in the education sector; providing professional services and are constantly interacting with the user, so; performance must be with efficiency, efficiency and productivity, while achieving a better institutional image.

Keywords: Institutional management and job satisfaction.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	iv
Palabras Claves.....	iv
Abstract (resumen en inglés)	v
Keywords (palabras clave en inglés)	v
Tabla de contenido	vi
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema General.....	3
1.1.2. Problemas Específicos.....	3
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.....	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales.	5
2.1.2. Nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas	
2.2.1. Variable: Gestión Institucional.	12
2.2.2. Variables: Satisfacción Laboral.	18
2.3. Definición de términos básicos.....	24
3. Cronograma de Actividades	
4. Recursos y Presupuesto	
5. Referencia Bibliográfica	
6. Aporte científico o académico	
7. Recomendaciones	
8. Anexos	

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, la evolución en el mercado ha generado que las organizaciones sean altamente competitivas y para ello se necesita de una mejora continua; lo que involucra realizar una adecuada gestión institucional, sin embargo; los directivos empresariales, descuidan algunos factores dentro de su planteamiento administrativo, que es vital para lograr el objetivo propuesto y al mismo tiempo la satisfacción laboral del talento humano. Como lo menciona Rosales, H. (2018) la satisfacción laboral abarca no solo un aspecto en las organizaciones, sino un conjunto de factores que son primordiales para direccionar hacia el logro de los objetivos planteados tanto humanos como empresariales.

En el Perú, las empresas que no tienen operaciones y actividades de conducción claramente fijados en la gestión institucional, generan en su personal la insatisfacción y por ende tanto los objetivos y recursos económicos suelen ser afectados.

En todas las organizaciones proveen brindar un buen clima a sus colaboradores para que así, ellos transmitan un desempeño eficiente de manera interna y externa, pero; en las instituciones nacionales, el caso suele ser todo lo contrario; olvidan ese pilar fundamental, debido que reciben de forma fija un presupuesto por el Estado (presupuesto del sistema universitario público por fuente de financiamiento), que son solventados de forma anual y que por este gran factor, lamentablemente; no logran tener un enfoque de gestión eficiente, para un mejor desarrollo y crecer su imagen corporativa institucional.

La Universidad Nacional de Lima; tiene como finalidad desarrollar en el sector educativo a profesionales, con ímpetu a la investigación científica, a la tecnología y humanística, destacando calidad, competitividad y responsabilidad con el sector social cumpliendo el

compromiso con el país, pero para ello; se requiere de un equipo altamente capacitado para poder realizar los planes organizacionales competentes, que conduzcan a un cambio radical, generando mayor sostenibilidad, satisfacción, crecimiento e imagen.

Sin embargo; carece de una adecuada gestión institucional, lo que produce no alcanzar los estándares planteados como organización y a la vez; no existe el valor al personal, lo que causa un bajo desempeño en las actividades de los mismos. Cada año se presentan problemas con el mal manejo de planificación, organización, ejecución y control, tienen facultades que la conforman, pero que no existe el trabajo en equipo, ni el liderazgo ni la comunicación efectiva. Cabe mencionar que en el aporte de Jamshidi et al. (2019), establece que “una gestión adecuada puede garantizar sostenibilidad” (p.8), así como también expone Sovero (2007), “gestión institucional está referida a la serie de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica en una Institución Educativa” (p.228).

Por otro lado, los colaboradores de la organización, no se encuentran satisfechos con el tipo de gestión que se desarrolla, no existe trabajo en equipo, las relaciones interpersonales son deficientes, escasez de motivación y la ausencia de políticas administrativas, entre otras, son factores que deben de corregirse a la brevedad y establecerse en la gestión institucional. Este descuido que tiene la Universidad Nacional de Lima, causa a los integrantes de la institución un retraso en las actividades y desorden organizacional, más aún que la SUNEDU, establece mediante su Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD, que se debe cumplir de forma permanente las CBC, el cual recalcan el servicio de calidad a sus estudiantes y transparencia de sus gestiones.

Es por ello que, el presente estudio tiene como principal finalidad conocer el grado de relación que existe entre la gestión institucional que se desarrolla en la referida institución con la satisfacción laboral del personal. Asimismo, ser un aporte de alternativa de solución para la Universidad Nacional de Lima y para el sector educación que buscan ser competitivas en un mundo globalizado.

1.1.1. Formulación del Problema General.

- ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020?

1.1.2. Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General.

- Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020.
- Determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020.
- Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020.
- Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad Nacional de Lima, 2020.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de suma importancia para el sector educación, más aún que, la SUNEDU estableció 8 condiciones básicas de calidad que debe cumplir toda institución pública o privada, viéndose reflejado uno de ellos en el desarrollo de sus actividades, conllevando a brindar un servicio de calidad, lo que se requiere obligatoriamente una adecuada gestión institucional, que en base a un equipo capacitado se podrá desarrollar con eficiencia los proyectos plasmados y cumplir con los mismos.

Es por ello que, se recopiló un conjunto de conceptos y teorías que aportan a esclarecer la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción del personal, lo que servirá de antecedente a estudios posteriores relacionados al tema, siendo una guía esencial para saber cómo aumentar la productividad, considerando el valor a los colaboradores y poder ser una empresa competitiva en todos los estándares del sector educación que requiere el mercado laboral.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

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

2.1.1. Internacionales.

Montoya, P., Beio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017), realizaron un artículo científico para obtener el grado de Magíster en Salud Pública mención Gestión en Salud, en el cual plantean la siguiente problemática: todo grupo humano dentro de la organización es importante, ya que es la primera imagen de la organización, estos otorgan el servicio que representa a la misma, y a la vez conllevan al logro de objetivos y metas propuestas, es por ello que; se ha investigado algunos aspectos que influyen en el bienestar, compromiso de los colaboradores, como la satisfacción laboral y clima organizacional, como objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y clima organizacional de profesores y área administrativa de una entidad educativa superior de la comuna de Chillán-Chile. La metodología que se empleó fue con una muestra de 166 colaboradores, aplicando un diseño no experimental de tipo correlacional, y haciendo uso de cuestionario, para el cual se obtuvo como resultado principal que la percepción del clima empresarial es alta y por ende surge una relación directa a la satisfacción laboral en el recurso humano. La conclusión general fue que esta las instituciones nacionales de la Región del Bío Bío, Chile; tienen un funcionamiento correcto, asimismo; se comprobó que el resultado de fiabilidad es mayor de 0,9.

Pedraza, P. (2020), realizó un artículo científico, en donde plantea la problemática siguiente: el recurso humano es muy importante para una organización, ya que a través de ellos se brinda la calidad del servicio, y más aún que se debe brindar los factores necesarios debido que es un servicio intangible el que se brinda como la educación superior, asimismo; se planteó como objetivo estudiar el compromiso organizacional y satisfacción laboral como herramienta que dirigen hacia la eficiencia por parte del conjunto de colaboradores de la IES. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, explicativo, no experimental y transversal, considerando como estudio a 84 personas, de tipo correlacional, y usando un tipo entrevista-cuestionario, para el cual se obtuvo como resultado que tanto el recurso humano y la satisfacción laboral, influyen directamente al desempeño educativo que ejerce la institución, así como también la satisfacción laboral y las competencias del capital humano tienen relaciones positivas y significativas con el desempeño en las IES analizadas.

Muñoz, J. (2018), realizó un artículo científico, en donde plantea la problemática que la satisfacción laboral está regida por una adecuada gestión institucional, ya que la inexistencia de las relaciones interpersonales en la organización causa desventajas en el desempeño del recurso humano, y que toda organización debe encontrarse en una mejora continua, y para ello se debe considerar al factor principal los colaboradores, su objetivo principal fue identificar la relación entre las dimensiones de mobbing y satisfacción laboral de los profesiones de la IES, el cual trabajo con una muestra de 248 profesores, aplicando el instrumento de cuestionario, obteniéndose como resultado principal que existe relación positiva entre ambas variables estudiadas. La conclusión general fue que hay dependencia entre las dimensiones del mobbing del personal con las dimensiones de la satisfacción laboral, obteniendo el resultado estadístico igual a independencia ($\alpha=0.05$).

Triana, E., y Valencia, V. (2019), realizaron un informe de trabajo de titulación, en donde plantean la problemática que en la ESPAM MFL, no cuentan con métodos adecuados de mejora continua al detectarse las falencias en el desempeño y satisfacción laboral, su objetivo principal fue establecer un plan de mejora en el diseño organizacional con el fin de alcanzar la satisfacción laboral de los profesores de la carrera de Agroindustria de la ESPAM MFL, estableciendo y analizando una muestra de 24 profesores, aplicando el método deductivo e inductivo, complementándose con un tipo de entrevista-encuesta, obteniéndose como resultado principal se detectó la baja satisfacción en las condiciones materiales, capacitaciones y gestión. La conclusión general fue que la ESPAM MFL tiene escasez de instrumentos administrativos que ayuden a realizar un mejor control de la satisfacción del personal, como también la implementar dentro de su plan de gestión institucional factores que brinden valor al equipo humano.

Bernasconi, A. y Rodríguez, E. (2018), realizó una revista científica en donde plantea como problemática que, en el país de Chile, las instituciones que han logrado obtener la acreditación en la gestión institucional, han tenido inconvenientes en la parte financiera, causando un cambio en su desarrollo a nivel universitario, ya que son supervisadas por el Estado y a la vez absorbidas por su competencia, su objetivo principal fue determinar que relevancia tiene los aspectos que conllevan a la calidad de gestión y las variables de alto grado de incidencia que son relevantes para la acreditación y calidad universitaria, se optó por desarrollar este trabajo a través de una muestra que comprende a 2 universidades con acreditación, aplicando el método exploratorio, obteniéndose como resultado principal se detectó la baja satisfacción en las condiciones materiales, capacitaciones y gestión. La conclusión general fue que, en las universidades de Chile, se asume el riesgo de otorgar licencia de acreditación a

entidades con poca capacidad en el aspecto económico en relación al proyecto educativo, lo que causa un nivel de confianza baja para los estudiantes y personal.

2.1.2. Nacionales.

Barreto, M., Cabrera, N. y Dávila, S. (2020), realizaron una tesis para obtener el título de Licenciado en Administración, el cual plantean la siguiente problemática: toda universidad nacional tiene por sí, un grado de satisfacción en su personal bajo, siendo diversos motivos los que lo ocasionan, ejemplo; la baja remuneración, la falta de política de reconocimiento, poco ascenso y falta de trabajo en equipo, por ello; su objetivo principal fue determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, 2019, siendo la muestra 87 colaboradores, utilizando como diseño descriptivo de tipo transeccional correlacional, el instrumento de cuestionario, obteniéndose como resultado principal que existe una relación negativa, entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la institución estudiada. La conclusión general fue que el equipo humano se encuentra insatisfechos con la cultura individualista, colectivista, materialista e informal que practican en la Universidad Nacional de Ucayali.

Chain, C. (2017), realizó una tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, para la Universidad César Vallejo, en ella plantea la problemática en la actualidad la gestión pública y reducción administrativa, se enfoca en mejorar de manera eficiente, como también los recursos implementados y al mismo tiempo plasmar herramientas que contribuyen al constante mejoramiento en el servicio al usuario, su objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión institucional y la simplificación administrativa en la

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco para el año 2017. La metodología utilizada para la muestra fue con un total de 60 profesionales públicos, haciendo uso de un diseño no experimental, con un tipo descriptivo correlacional, aplicando un cuestionario, el resultado principal fue determinar que el personal administrativo de la universidad está insatisfecho con las estrategias que ejecutan ante la racionalización administrativa, lo que influye en la percepción del usuario final sobre la prestación de servicios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017. La conclusión general fue confirmar que existe relación significativa regular entre las variables gestión institucional y simplificación administrativa, dando origen a la afirmación de la hipótesis general, obteniéndose un valor p igual a $(0.456) > \alpha (0.00)$.

Gatty, J. (2018), realizó una tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Educación, la cual plantea como problemática: indagar y analizar el nivel de clima organizacional que existe en la institución de estudio y la relación con la satisfacción laboral del personal, a través de ello; aplicar estrategias que aporten al desarrollo del grupo humano, para que así aumente el desempeño su objetivo principal fue determinar cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes, se hizo uso de una muestra censal siendo 56 profesores, utilizando un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, el instrumento fue un cuestionario, obteniéndose como resultado principal que existe relación entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral, con un porcentaje de 71,4%, y como nivel de significancia se obtuvo que es menor a 0,05.

Guzmán, J. (2020), realizó una tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación, para la Universidad César Vallejo, en ella plantea la

problemática que, la globalización avanza de manera fugaz, lo que incide en que las universidades aplican una adecuada gestión, que les permita encontrarse en el ranking del sector educativo como líderes, debido que tienen como prioridad brindar una calidad de servicio eficiente, lo que conlleva a diferenciarse a nivel nacional e internacional, su objetivo principal fue establecer la relación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac, 2019. La metodología utilizada para el presente trabajo fue de 85 docentes, utilizando como diseño no experimental, de tipo correlacional, siendo el instrumento de cuestionario, el resultado principal fue identificar que la variable gestión institucional tiene relación con la calidad del servicio educativo del personal de profesores en una universidad pública. La conclusión general fue que existe relación entre la gestión institucional sobre la calidad de servicio educativo.

Yancee, V. (2015), realizó un artículo científico, planteando la siguiente problemática: las universidades del sector nacional, se unifican para lograr el cumplimiento de actividades, con la finalidad de contribuir para el alcance de la misión propuesta, teniendo consigo autoridades y directivos que conocen y apliquen los procesos y procedimientos administrativos, siendo su objetivo principal determinar el grado que influye el clima organizacional ante la gestión institucional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. La muestra que se utilizó fue a 35 colaboradores, utilizando como diseño transversal, de tipo correlacional, el instrumento de cuestionario, obteniéndose como resultado principal determinar el grado que influye el clima organizacional en la gestión institucional de la presente Universidad. La conclusión general fue que la variable clima organizacional influye en forma moderada en la gestión institucional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable: Gestión Institucional.

2.2.1.1 Definición de Gestión.

Huayllani (2018) menciona que, gestión es un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar un proceso con la finalidad de cumplir los objetivos planteados dentro de una organización, donde están involucrados las personas, los procesos, recursos y resultados.

La gestión se realiza en todo aspecto de la vida, tanto personal como empresarial, conformada por una serie de actividades administrativas, que ayudarán de forma eficiente a alcanzar un fin determinado. Asimismo, las instituciones públicas deben hacer selección del equipo capacitado, con destrezas, conocimientos y gran experiencia para ejercer esta función y dirigirse al objetivo propuesto.

2.2.1.2 Definición de Gestión Institucional.

Según Zegarra (2018) afirma que la gestión institucional es la capacidad que tiene la organización del sector educativo para implementar su planificación institucional, que van relacionado con el plan anual de trabajo, y al mismo tiempo considerando el presupuesto, con la finalidad de cumplir los objetivos, misión, visión.

2.2.1.3 Importancia de la Gestión Institucional.

Según Blanco y Quesada (como se citó en Ccari, 2017) menciona que la importancia de la gestión institucional es como un elemento vital para la organización y la calidad de desempeño de cualquier institución, en donde se sitúan dispositivos como el clima organizacional, el liderazgo y los conductos gubernamentales; con estos elementos la gestión logra ser un proceso necesario, adecuado y relevante para la movilidad de toda institución. (p.10)

La gestión institucional es fundamental en una empresa indistinta de su sector, debido que, a través de la correcta gestión instituciones que desarrollen en todas las áreas que la conforman, será el crecimiento y sostenibilidad de la misma. Por tal razón, esta gran importancia de contar con una adecuada gestión institucional es pilar fundamental para el progreso de la organización y posicionamiento en el mundo empresarial.

2.2.1.4 Dimensiones de la Gestión Institucional.

2.2.1.4.1 Estructura Organizacional.

Según Litwin y Stinger (como se citó en Eustaquio, 2016) mencionan que estructura organizacional es la representación en forma ordenada, jerárquica; en donde se establecen las relaciones entre los mismos.

2.2.1.4.2 Gestión Estratégica.

Según Prieto (como se citó en Canales y Huahualuque, 2019) define que la gestión estratégica hace relevancia a una serie de técnicas administrativas que está dirigida por el titular. En el caso de la Universidad Nacional de Lima, es el Rector; a nivel direcciones son los directores y facultades los decanos; el cual, deben establecer de manera estratégica métodos que se afinen al alcance del logro de los objetivos en relación a la misión y visión.

2.2.1.4.3 Liderazgo.

Según Sovero (como se citó en Chávez, 2018) menciona que liderazgo es el grado de conocimiento y habilidades que posee para influir a los miembros que conforma una organización, con la finalidad de formar equipos y alinear hacia objetivo en común.

2.2.1.4.4 Manual de Organización y Funciones.

Según Ccari (2017) expone que el MOF es el documento donde se detalla las responsabilidades y obligaciones que debe realizar cada área y/o unidad de la organización, como también los cargos que les compete y la relación de los mismos.

Asimismo, las empresas competitivas de hoy en día necesitan tener establecidos en forma ordenada la gestión de sus actividades por áreas o departamentos, por lo que el manual de organizaciones y funciones es importante para un mejor desempeño y satisfacción del recurso humano y para la misma empresa, ya que, conociendo sus actividades a realizar, dirigirá a toda organización hacia el objetivo planteado por la misma.

2.2.1.4.5 Políticas Administrativas.

Según Chiavenato (como se citó en Soria y Reyes, 2017) expone que Políticas administrativas son “unas declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de la compañía ante determinadas cuestiones y que ayudan a tomar decisiones conforme a la cultura de la empresa” (p.22).

Al contar con una serie de políticas en la empresa, ayudará a gestionar con mayor precisión hacia los objetivos y eficiencia a nivel organizacional.

2.2.1.4.6 Procesos administrativos.

Según Canales y Huahualuque (2019) mencionan que los procesos administrativos conformados por los cuatro procesos que abarca la administración y que están relacionadas en cada fase de la institución o empresa, para la realización de una gestión eficiente.

2.2.1.4.7 Reglamento Interno.

Según Ccari (2017) expone que el Reglamento Interno es una herramienta de guía, que permite al personal de la institución tener claridad de las obligaciones, derechos y deberes que les atribuye al formar parte de la misma.

2.2.1.5 Funciones de la Gestión Institucional.

2.2.1.5.1 Planeación.

Según Robbins y Coulter, mencionado por Bernal Torres & Sierra Arango (como se citó en Chávez, 2018) es plasmar de forma estratégica los procedimientos y conformación de equipos para el alcance del objetivo propuesto.

2.2.1.5.2 Organización.

Según Chávez (2018) expone que la organización es un conjunto de pasos sistemáticos que está conformado por autoridades para el desarrollo de las actividades dentro de la planeación, aplicando el uso de los recursos.

2.2.1.5.3 Dirección.

Según Robbins y Coulter (como se citó en Chávez, 2018) define que la dirección es la función de aprendizaje de influir en el equipo organizado y en uno mismo, para la ejecución de las actividades competentes.

2.2.1.5.4 Control.

Según Bernal Torres y Sierra Arango (como se citó en Chávez, 2018), mencionan que es el seguimiento o examinación, como se conoce hoy en día, consiste en un seguimiento sistemático de controlar o calcular todas las actividades que tiende a desarrollarse en la

organización para que éstas puedan coincidir con los objetivos y expectativas determinadas en sus planes. (p.37)

Las empresas deben gestionar y controlar sus actividades antes, durante y después; ya que se requiere tener un diagnóstico de lo proyectado y lo realizado, para visualizar con claridad el grado de avance o deficiencias, este control permitirá tener dicha comparación para poder tomar acciones correctivas o continuar con lo planteado.

2.2.1.6. Principios básicos de la Gestión.

2.2.1.6.1 Principio de autoridad.

Según Money (como se citó en Huayllani, 2018) menciona que el “principio de autoridad consiste en la facultad de plantear y lograr que otros actúen oportuna y adecuadamente sus funciones para lograr los objetivos predeterminados” (p.25).

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

2.2.1.6.2 Principio de delegación.

Según Money (como se citó en Huayllani, 2018) menciona que el principio de delegación “debe conferir autoridad por delegación a un subordinado a fin de que realice o cumpla determinadas tareas o funciones con plena responsabilidad” (p.25).

Esto indica que en toda organización o grupo de trabajos es necesario designar un representante con el fin de delegarle funciones que ayudarán a gestionar con mayor prontitud las actividades proyectadas por la empresa, y al mismo tiempo, el personal irá creciendo

profesionalmente. En la Universidad Nacional de Lima, los delegados en cada facultad son los decanos y en las oficinas de dirección universitaria la Directoría de calidad y acreditación, que ve el desarrollo global de la institución, para el cual deben tener una comunicación efectiva entre los delegados para lograrse un trabajo en conjunto.

2.2.1.7. Ventajas de una adecuada Gestión Institucional.

2.2.1.7.1 Crecimiento empresarial.

Según Álvarez (como se citó en Canales y Huahualuque, 2019) define que el crecimiento empresarial es el resultado global cuantificable de la organización realizado a través del esfuerzo invertido en cada objetivo propuesto.

2.2.1.7.2 Competitividad.

Según Li y López (2019) mencionan que “competitividad se refiere a la capacidad que tiene una empresa, región o país de obtener mayor rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores” (p.95).

En la Universidad Nacional de Lima, tiene como objetivo ser competitiva en el rubro educación superior, formando los líderes humanísticos, lo que es de base fundamental, que su personal este capacitado para que puedan brindar un servicio competitivo, que sus estrategias de marketing también este regidas por la diferenciación, estos factores son base primaria para que sea sostenible en el mercado.

2.2.1.7.3 Eficacia.

Según Morales (2019), menciona que eficacia es grado habilidades y capacidades que permitan alcanzar el logro de objetivos, mediante procesos precisos.

2.2.1.7.4 Eficiencia.

Según Herrera (como se citó en Morales, 2019) menciona que la eficiencia es la capacidad de realizar una actividad propuesta o designada, aplicando métodos que permitan hacer uso adecuado y mínimo de los recursos logrando a la vez el objetivo, lo que permita alcanzar la calidad.

2.2.1.7.5 Productividad.

Según Jiménez (2018), menciona que la “productividad es toda actividad realizada con compromiso, para lograr el mejor resultado (producto servicio de calidad) optimizando los recursos disponibles y de cuyo logro queda un sentimiento de contribución, satisfacción y retribución justa” (p.36).

Toda organización busca tener una productividad positiva, manejando la eficacia y eficiencia, es por ello que; las estrategias a aplicar deben estar enfocadas a la visión que se desea alcanzar.

2.2.2. Variables: Satisfacción Laboral.

2.2.2.1 Definición de Satisfacción.

Según Herzberg (como se citó en Rosales, 2018) expone que la “satisfacción es principalmente el resultado de los factores de motivación” (p.37).

La necesidad de otorgar satisfacción al personal en una organización, es parte de una adecuada estrategia en su gestión, por lo que conllevará a que el recurso humano se encuentre comprometido y motivado para rendir eficientemente, por ello; se debe aplicar diversos métodos como el coaching, que sirvan como influencia hacia su personal para que estos otorguen un rendimiento efectivo.

2.2.2.2 Importancia de la Satisfacción Laboral.

Según Álvarez y Silloca (2018) mencionan que la satisfacción laboral es importante porque influye de manera directa al bienestar del colaborador y al mismo tiempo crecimiento personal y profesional, por lo que brinda un mejor servicio a los usuarios externos, y realiza sus actividades con compromiso y mayor grado de eficiencia.

2.2.2.3 Aspectos de evaluación para una adecuada Satisfacción Laboral.

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

2.2.2.3.1 Beneficios Laborales y/o Remuneraciones.

Según Robins (como se citó en Díaz y Choque,2019) expone que beneficios laborales y/o remuneraciones para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo y que responda a sus expectativas además debe recibir todos los beneficios de ley que le permitan sentir seguridad tanto para el como para su familia. (p.40)

Esto indica que todo trabajador necesita ser considerado recibiendo beneficios laborales o una remuneración que va acorde a las actividades que desempeñan, asimismo suele ser un estimulante para el grupo humano.

2.2.2.3.2 Capacitación.

Según Álvarez y Silloca (2018) exponen que capacitación es “como proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas” (p.46).

Un colaborador capacitado es un ingreso seguro para la institución, por dicha razón, las empresas deben de capacitar a su recurso humano constantemente, lo que permitirá estar actualizado y estos mejorarán cada vez más el rendimiento en sus tareas encomendadas.

2.2.2.3.3 Carga de trabajo.

Según Álvarez y Silloca (2018) definen que la carga de trabajo es el rendimiento físico y mental que otorga el colaborador al momento de desarrollar sus actividades, por ello; la carga de trabajo puede convertirse un obstáculo para el desempeño eficiente, debido que; puede generar cansancio, incomodidad e insatisfacción.

2.2.2.3.4 Comunicación.

Según Ccari (2017) expone que la comunicación es la base dentro de los principios de la administración, a través de canales efectivos, lo que permitirá que el desempeño de la organización sea más accesible y agradable para todos los que la conforman y poder llevar a cabo los objetivos trazados.

2.2.2.3.5 Líder.

Según Robbins y Coulter (como se citó en Li y López, 2019) mencionan que líder es la capacidad que tiene una persona para influir en otra, a través de técnicas administrativas y coaching, lo que genera que los subordinados sientan seguridad de sí mismos, y se enfoquen hacia el camino de las metas organizacionales.

2.2.2.3.6 Motivación.

Según Corcino (2017) define a la motivación es un motivo del cual el colaborador se encuentra comprometido, sean estos extrínsecos o intrínsecos, que los incentive a otorgar mayor esfuerzo en las actividades a realizar.

2.2.2.3.7 Reconocimiento del trabajo.

Según Eustaquio (2016), indica que el reconocimiento del trabajo es el valor que se le otorga al miembro de la organización por su compromiso y talento desarrollado dentro de ésta.

2.2.2.3.8 Seguridad Laboral.

Según Álvarez y Silloca (2018) definen que la seguridad laboral es la tranquilidad que se le otorga en forma general al colaborador para cubrir cualquier imprevisto o suceso que pueda ocurrir, y así evitar pérdidas o daños del recurso humano de la organización.

2.2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

2.2.2.4.1 Condiciones Laborales.

Según Bustamante (2017) menciona que las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplos: la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y/o se dispone de la tecnología que facilita el trabajo. (p.13)

Todo colaborador espera que la institución otorgue condiciones laborales beneficiosas, pensando en sus necesidades, el cual las empresas deben de estipular dentro de sus registros administrativos todas las características fundamentales de la situación en la que los trabajadores desarrollen sus actividades a las que les obliga el contrato.

2.2.2.4.2 Condiciones Físicas y/o Materiales.

Según Robbins (como se citó en Díaz y Choque, 2019) menciona que las condiciones físicas y materiales están situadas dentro de la institución, lugar donde se desarrolla las

actividades laborales y sea una comodidad para la misma. Un adecuado ambiente físico, influye en la satisfacción del colaborador.

2.2.2.4.3 Clima Organizacional.

Según Litwin y stringer (como se citó en Bustamante, 2017) exponen que el Clima Organizacional es el grato ambiente que se le otorga a los miembros de la institución y que influye de manera directa o indirecta al desempeñar sus actividades diarias.

2.2.2.4.4 Cultura Organizacional.

Según Solórzano (2015) afirma que la cultura organizacional es un sistema de valores y creencias que comparten las personas de una organización, que es considerada como la personalidad de la empresa. En la cual, existen organizaciones que cuentan con la misma estructura interna, pero lo que las diferencia de las demás, es la cultura organizacional, que se ve reflejada en el comportamiento de sus empleados. (p.24)

La cultura organizacional es un pilar fundamental dentro de las instituciones, el cual el grupo humano se logra identificar, basándose en una serie de valores que están especificadas, que conducen en parte el grado de satisfacción y compromiso.

2.2.2.4.5 Relaciones laborales.

Según Álvarez y Silloca (2018) mencionan que las relaciones laborales consisten en que un ambiente laboral inicia a partir de relaciones interpersonales entre miembros de una dependencia y entre éste con el resto de la institución, lo ideal es que el jefe tenga conexión favorable con el personal a su cargo, lo cual en pocas palabras es llamado sinergia. (p.55)

Este aspecto debe ser considerado muy en particular dentro de las organizaciones para poder conocer las situaciones reales del equipo de trabajo.

2.2.2.4.6 Trabajo en Equipo.

Según Alcaraz (como se citó en Jiménez, 2018) expone que el trabajo en equipo es fundamental para las instituciones, debido que; el gran avance en el mercado se requiere de calidad, eficiencia, eficacia y competitividad, para la sostenibilidad en el sector.

2.2.2.5 Ventajas de la Satisfacción Laboral.

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

2.2.2.5.1 Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (como se citó en Jiménez, 2018) menciona que es el actuar del colaborador en base a una serie de actividades designadas, a través de estrategias individuales que ejecutan para alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.2.5.2 Imagen Empresarial.

Según Cárdenas (2017) define la imagen empresarial consiste que, llevando la imagen interna y externa, a la responsabilidad con la comunidad y asimismo al enfoque con el cliente. Una imagen sólida que ayude a que los trabajadores se sientan comprometidos con ella, transmitirán a los clientes esa imagen y los mismos trabajadores serán referencia de la empresa en los clientes y la comunidad. (p.27)

Una de las técnicas de marketing es contribuir que el equipo humano se identifique con su organización, con la imagen institucional, para que lleve consigo la realidad de su casa organizacional, obteniéndose un mejor rendimiento de ellos y las satisfacciones de los clientes externos.

2.2.2.5.3 Potencial Humano.

Según Louffat (como se citó en Mamani, 2019) el potencial humano capacidad de dirigir su esfuerzo y destrezas hacia el alcance de un determinado trabajo, en donde se desenvuelve de manera asertiva ante adversidades.

2.2.2.5.4 Calidad.

Según Vlăsceanu et al. (como se citó en Bernasconi, 2018) manifiesta que la calidad es un conjunto de aspectos multidimensional, que están interrelacionados con el fin de encontrar la eficiencia y razón de la institución.

2.3. Definición de términos básicos

Clima Organizacional: “Es el conjunto de comportamientos que presenta una determinada institución o ambiente, y bajo el cual se moldea una forma de trabajar que de salirse de control puede provocar que el trabajo no sea cumplido de manera efectiva” (Elera, como se citó en Arévalo, 2017).

Cultura Organizacional: Es un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos. (Panduro y Solsol, 2017)

Eficiencia: “Enfatiza la óptima utilización de los recursos” (Reyes, 2019).

Eficacia: “Obtención de resultados” (Reyes, 2019).

Efectividad: “Logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero” (Li y López, 2019).

Gestión: “Es conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos para lograr los propósitos establecidos” (Esquinarila, 2018).

Gestión Institucional: Función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y pedagógicas como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces; como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo. (Huayllani, 2018)

Liderazgo: “Capacidad que pueda un individuo pueda tener para influir en un colectivo de personas, haciendo que este grupo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes” (Reyes, 2019).

Motivación: “Es el motor de la acción humana, es una fuerza capaz de impulsar una conducta y de sostenerla en el tiempo” (Panduro y Solsol, 2017).

Políticas Institucionales: “Declaraciones o ideas generales que guían en el pensamiento de la toma de decisiones” (Reyes, 2019).

Productividad: “Es la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer las demandas de los individuos, es el rendimiento o desempeño, los costes y los resultados que se obtiene por cada unidad de trabajo que interviene” (Canales y Huahualuque, 2019).

Satisfacción: “Es el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de características” (Li y López, 2019).

Satisfacción Laboral: “Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (Wright y Davis, 2018).

Relaciones interpersonales: “Forman parte de las relaciones sociales y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca” (Calle, 2013).

4. Recursos y Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	RH001	1	S/50.00	S/50.00
Bienes y servicios	BS002	1	S/200.00	S/200.00
Útiles de escritorio	UE003	1	S/25.00	S/25.00
Mobiliario y equipos	ME004	1	S/680.00	S/680.00
Pasajes y viáticos	PV005	1	S/25.00	S/25.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	MC006	4	S/50.00	S/200.00
Servicios a terceros	ST007	1	S/50.00	S/50.00
Otros	O008			
Total				S/1,230.00

5. Referencia Bibliográfica

- Arévalo, L. (2017). *Responsabilidad social universitaria y la gestión institucional de la Universidad Nacional de San Martín sede Tarapoto en el año 2016* (tesis de Magister). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16665/Ar%c3%a9valo_ALD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, L., y Silloca, G. (2018). *Influencia de las condiciones ergonómicas en la satisfacción laboral del personal administrativo de la dirección general de administración de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa – 2018* (tesis de Bachiller). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7157/RIalqulm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreto, M., Cabrera, N., y Dávila, S. (2020). *La cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – 2019* (tesis de Licenciado). Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4602/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_MERY-BARRETO_NAZARETH-CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernasconi, A., y Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, SSN 1012-1587 (Nº.86), 20-48. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338167>
- Bustamante, V. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017* (tesis de Bachiller). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3185>

- Ccari, L. (2017). *Gestión Institucional según la percepción de los docentes de la institución Educativa José Carlos Mariátegui - Aplicación Puno, 2016* (tesis de Bachiller). Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5713/Luz_Marina_Ccari_Calcina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales, J. y Huahualuque, W. (2019). *Gestión Administrativa y su Influencia en el Crecimiento Empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017* (tesis de Bachiller). Universidad Peruana de las Américas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TESIS-GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corcino, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local - Sihuas, 2017* (tesis de Bachiller). Universidad San Pedro, Chimbote-Perú. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4582>
- Chain, C. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017* (tesis de Maestro). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19910/chain_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, C. (2018). *Relación entre la gestión institucional y la satisfacción educativa de los estudiantes de la Carrera Profesional de Computación e Informática del I.S.T.P. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray – 2015* (tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú Escuela de Posgrado. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4863/Ch%C3%A1vez%20Calder%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, G. y Choque, E. (2019). *Motivación y Satisfacción Laboral en conductores de transporte de carga pesada* (tesis de Bachiller). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8651/PSdimag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esquinarila, A. (2018). *Relación de la gestión institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local castilla – Arequipa 2017* (tesis de Bachiller). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6065/RIeshuam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eustaquio, C. (2016). *Relación entre las dimensiones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores del módulo básico de Justicia del Distrito de la Esperanza enero-julio 2016* (tesis de Bachiller). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9789>
- Gatty, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Pública de Gestión Privada Coronel José Joaquín Inclán, 2016* (tesis de Maestro). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3883/TM%20CE-Dg%204769%20G1%20-%20Gatty%20Vasquez%20Jessica%20Ivonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, J. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac, 2019* (tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41450/Guzm%c3%a1n_PJ_V.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018* (tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1815/TM%20CE-Ge%203601%20H1%20-%20Huayllani%20Chino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, D. (2018). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad distrital de Desagüadero, 2018* (tesis de Bachiller). Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10067/Jimenez_Jimenez_Dina.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Li, L. y López, A. (2019). *El tipo de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Facultad de Ciencias Contables de una universidad privada de Lima -2019* (tesis de Licenciado). Universidad Peruana de las Américas. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/852>
- Mamani, M. (2019). *Clima Organizacional y Gestión Institucional de la sede administrativa Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Melgar – 2017* (tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Arequipa-Perú. Recuperado de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4095/T036_45746917_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Montoya, P., Beio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Cienc.Trab.*, vol.19 (58). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n

- Morales, R. (2019). *Gestión Educativa y la calidad de la educación en la Unidad Educativa Diez de Agosto cantón Montalvo, Ecuador, 2019* (tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo-Piura, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44426>
- Muñoz, J. (2018). Estudio sobre la relación entre mobbing y la satisfacción laboral en docentes de Instituciones de educación superior en México. *European Scientific*, Vol.14. (4), 298. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/236406211.pdf>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, vol.10 (20),595. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000100105&script=sci_arttext
- Reyes, R. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la gestión institucional de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016* (tesis de Maestro). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14223/Reyes%20Carranza%20Roberto%20Felix.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, H. (2018). *Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal en Club de Regatas Lima, filial Chorrillos, 2017* (tesis de Maestro). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15072/Rosales_RHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quincho, N. (2018). *El liderazgo y su influencia en el desarrollo institucional para mejorar el desempeño laboral en la institución educativa, 2019* (Trabajo de investigación). Universidad Peruana de las Américas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1016>
- Soria, J. y Reyes, L. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con la Gestión Institucional de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, año 2014* (tesis de Maestría).

Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7176>

Triana, E. & Valencia, V. (2019). *Ambiente y satisfacción laboral de los docentes de agroindustria de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López* (tesis de Título). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1184/1/TTAP19.pdf>

Yancee, V. (2015). *Clima Organizacional y la Gestión Institucional en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga-2015* (artículo científico). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Recuperado de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1083/T-INV_150403.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zegarra, L. (2018). *Correlación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Escuela Superior de Formación Artística Pública "Francisco Laso" de la Ciudad de Tacna, 2017* (tesis de Bachiller). Universidad Privada de Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/869>

6. Aporte académico

I. Descripción de la Universidad

La Universidad Nacional de Lima, situada en Perú, tiene como misión la formación de líderes profesionales, basados en la ciencia humanística, generando la investigación científica y como visión establecen brindar un servicio de calidad y competitivo, desempeñando el liderazgo a nivel nacional e internacional.

Posee Facultades, oficinas de Escuelas Profesionales, Escuela de Posgrado y Direcciones.

Asimismo, la Universidad de Lima, obtuvo el licenciamiento por SUNEDU y espera obtener la acreditación por programas.

II. Diagnóstico

En la Universidad de Lima, existe insatisfacción laboral del personal debido a las falencias detectadas y que a continuación mencionaré:

- a. Falta de equipos y materiales necesarios para el desempeño eficiente de las actividades.
- b. Falta de comunicación.
- c. Falta de capacitación.
- d. Ausencia de liderazgo por parte de los directivos.
- e. Falta de trabajo en equipo.

Estos factores importantes y necesarios para brindar al personal una satisfacción adecuada, viene ocurriendo desde tiempo atrás, el cual mediante el presente trabajo de investigación se pretende plasmar aportes de solución.

III. Aporte de Solución

Como aporte de solución a cada problema detectado mencionado en el diagnóstico para mejorar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, propongo lo siguiente:

a. Para un eficiente desempeño de parte de los colaboradores, se requiere contar con los recursos materiales y equipos indispensables, el cual permitirá el desarrollo de lo encomendado a la fecha planteada, logrando así los objetivos tanto del área como de la Universidad en general.

Según Chiavenato (citado en Quincho, 2020) indica que el desempeño laboral es el grado de cumplir las actividades a la fecha estipulada por parte del colaborador de una organización haciendo uso adecuado de los recursos. Es por ello que, todo colaborador debe contar las condiciones físicas y materiales necesarias para que se eviten los retrasos en el cronograma de tareas, estableciendo a la vez comodidad del equipo humano para sentirse satisfecho con cada labor a ejecutar

b. Dentro de sus pilares de la Universidad en estudio, suele establecerse la calidad en sus servicios, sin embargo; descuidan a su personal como herramienta principal para lograr el objetivo.

Es por eso que, se debe mejorar la comunicación entre los Decanos con sus equipos de facultad y entre los mismos colaboradores, generar un dialogo horizontal, compañerismo; el cual ayudará a conocer las posibles deficiencias que ocurren en sus áreas y poder darle una solución preventiva y correctiva si se diera el caso, sin embargo; la escasez de comunicación que se vive en la Universidad Nacional de Lima, es de muy alto grado; por lo que, los colaboradores se sienten sin un líder y sin alguien que pueda apoyarlos en la solución de problemas que surgen alrededor, causando la insatisfacción de todos.

Como lo menciona Ccari (2017) la comunicación es uno de los principios dentro de la administración, que, a través de canales adecuados, permitirá que el desempeño de la organización sea más accesible y agradable para todos los miembros que la conforman y puedan llevar a cabo los objetivos dentro del plan operativo.

Asimismo, según Álvarez y Silloca (2018) mencionan que las relaciones laborales en una organización permiten un mejor ambiente, se imparte una adecuada relación entre todos y con los usuarios a visitar, para ello; el jefe (Rector, Decanos y Directores), debe tener el lazo de conexión con su personal, aplicando la sinergia.

c. La falta de capacitación a sus colaboradores, es notorio y a gran magnitud, debido que ellos; no conocen el uso adecuado de los diversos sistemas de gestión que implementan a la organización, porque carecen de capacitación por parte de sus directivos, lo que les impiden ejercer un servicio de calidad, causándoles insatisfacción en el recurso humano, porque no les permite desarrollar sus habilidades y conocimientos respectivos; puedo mencionar a Álvarez y Silloca (2018) los cuales exponen que, la capacitación es la secuencia de actividades que toda persona adquiere con la finalidad de reforzar, actualizar o conocer nuevas técnicas para un mejor desempeño en las funciones laborales, y a la vez sea eficiente individual o en equipo.

d. Como indica Quincho (2020), ser líder es una persona con poder de influir en los demás, encargándose de impartir maneras adecuadas, acompañando durante el proceso de desarrollo, supervisando al equipo, con el fin de apoyarlo y continuar alcanzar los objetivos propuestos. Es sin duda que, la Universidad de Lima, carece de liderazgo, por lo que se recomienda que se practique a menudo de parte de las autoridades (Directivos) para que ejerzan los subordinados el modelo a seguir y logren sentirse reconocidos y apoyados por sus superiores,

lo que a la vez; ayudará a cada uno de los colaboradores a desarrollar con mayor eficiencia las actividades, habilidades y conocimientos que cada uno posee.

e. En la Universidad de Lima, no logran trabajar en equipo; lo que causa que cada trabajador sea individualista, buscando sus propios objetivos, lo que causa no alcanzar logros propuestos por la institución; sus estándares de calidad no son las proyectadas, por el hecho que cada colaborador realiza sus tareas sin contar con el fin en común.

Para ello, se debe implementar sesiones que desarrollen el trabajo en equipo, dentro de sus capacitaciones hacer dinámicas que unan a los miembros organizacionales, enfocados a la visión y misión que constituyen, como bien lo menciona Alcaraz (como se citó en Jiménez, 2018) indica que el trabajo en equipo es fundamental para las instituciones, debido que; el gran avance en el mercado se requiere de calidad, eficiencia, eficacia y competitividad, para la sostenibilidad en el sector.

7. Recomendaciones

- El presente trabajo de investigación propone como recomendación a la Universidad Nacional de Lima, considerar como factor primordial la implementación de una adecuada gestión institucional, el cual debería estar dirigido por especialistas en el campo educativo y administrativo, aplicando logros con fines a nivel institucional y al mismo tiempo, con enfoque al valor del personal, como lo menciona Estermann y Claeys-Kulik, Gutiérrez et al. y Falcón (como se citó en Guzmán, 2020) indican que el rendimiento del servicio en el nivel educativo se basa en la estructuración y desarrollo de una adecuada gestión, caso contrario solo serán ideas sin ejecutarse, así como también; Oregioni y Piñero, Pérez y Petrasso (como se citó en Guzmán, 2020) manifestaron que el que ocupe el cargo como director debe cumplir con una serie de requisitos como destrezas, experiencias, ya que influenciará en los logros de la institución a través de su rol de coaching.
- Se recomienda aplicar el liderazgo dentro de las áreas que las conforman, para desarrollar con mayor frecuencia las habilidades del equipo humano y se logre con mayor efectividad los objetivos planteados, sin retrasos en las gestiones. Podemos recordar que según Ukeje et al. (como se citó en Guzmán, 2020) manifestó que, al existir un líder en la organización, deberá enfocarse en la razón por la que existe la institución en base a sus metas propuestas, lo que ayudará a que se avance según lo planificado.
- Se recomienda que los procesos administrativos deban ser establecidos por un equipo especializado, el cual puede ser conformado por los decanos, capacitados en bases a elaboración, ejecución y se direccionen a nivel competitivo, así como lo menciona Luengas (como se citó en Guzmán, 2020) los procesos administrativos deben tener la visión de mejora

continua y al mismo tiempo influir en el recurso humano, el cual ayude al desarrollo de sus destrezas.

- Se recomienda a la Universidad Nacional de Lima, establecer planes de gestión estratégica, el cual aporte al desarrollo de las actividades, donde se establezca los conductos requeridos para el alcance de los objetivos, considerándose la comunicación efectiva, la eficiencia y técnicas que permitan racionalizar el trabajo, lo que ayudará al talento humano a desempeñarse con eficiencia y sentirse satisfecho. Según Chiavenato (como se citó en Gatty, 2018) manifiesta que son procesos estratégicos que sirven de guía a los colaboradores para el desempeño eficiente de sus actividades, los cuales están relacionados con la razón de la organización.
- Se recomienda establecer una estructura organizacional sólida y entendible, con el fin de que los miembros de la universidad trabajen en equipo de manera óptima y se alcancen las metas fijadas en la planificación, como lo indica Anzorena (como se citó en Chain, 2017) es requisito primordial en una organización, el establecer una estructura organizativa de manera formal; ya que ayudará a los miembros que la conforman a laborar de manera organizada, donde además de ello; se desarrollará una mejor interrelación entre los mismos.

8. Anexos

