

## Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de Trabajadores del Sector Educativo Peruano

### Administrative Management in the Job Satisfaction of Workers in the Peruvian Education Sector

José Luis Quispe-Fernández<sup>1</sup>, Rodolfo Taurino Aguilar-Liñán<sup>2</sup>, Rosa Albina Tafur-Flores<sup>3</sup> y Pablo Ysidoro Hernández-Domínguez<sup>4</sup>



✓ Recibido: 25/febrero/2025

✓ Aceptado: 25/junio/2025

✓ Publicado: 29/noviembre/2025

 Páginas: desde 75-87

#### País

<sup>1</sup>Perú

<sup>2</sup>Perú

<sup>3</sup>Perú

<sup>4</sup>Perú

#### Institución

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo

<sup>2</sup>Universidad César Vallejo

<sup>3</sup>Universidad Tecnológica del Perú

<sup>4</sup>Universidad César Vallejo

#### Correo Electrónico

<sup>1</sup>jquispe05051@ucvvirtual.edu.pe

<sup>2</sup>raguilarli@ucvvirtual.edu.pe

<sup>3</sup>C24372@utp.edu.pe

<sup>4</sup>phernandez1@ucvvirtual.edu.pe

#### ORCID

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0001-6204-1519>

<sup>2</sup><https://orcid.org/0009-0004-3226-346X>

<sup>3</sup><https://orcid.org/0009-0002-3288-8713>

<sup>4</sup><https://orcid.org/0000-0002-9735-1936>

#### Citar así: APA / IEEE

Quispe-Fernández, J., Aguilar-Liñán, R., Tafur-Flores, R. & Hernández-Domínguez, P. (2025). Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de Trabajadores del Sector Educativo Peruano. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 18(2), 75-87. <https://doi.org/10.37843/rted.v18i2.672>

J. Quispe-Fernández, R. Aguilar-Liñán, R. Tafur-Flores y P. Hernández-Domínguez, "Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de Trabajadores del Sector Educativo Peruano", RTED, vol. 18, n.º2, pp. 75-87, nov. 2025.

#### Resumen

La gestión administrativa (GA) basada en la innovación, la cultura del conocimiento y la sostenibilidad organizacional influye en la satisfacción laboral (SL). Además, su fortalecimiento genera valor público, fidelización y confianza; por consiguiente, se logra idoneidad y garantía en los servicios ofrecidos. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de trabajadores de una entidad de gestión peruana. La metodología se fundamentó en el paradigma positivista, método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional-causal-comparativo y corte transversal. La muestra fue de 100 trabajadores. Se aplicaron dos cuestionarios validados: Gestión administrativa, compuesta por 22 ítems divididos en las siguientes dimensiones: Planeación, organización, dirección y control ( $\alpha = .74$ ). Satisfacción laboral, conformada por las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca ( $\alpha = .867$ ). Los resultados según el coeficiente de Nagelkerke (0,616) demostraron que la satisfacción laboral varía en un 61,6 % por la gestión administrativa. Asimismo, se confirmó la dependencia de los demás componentes (51%; 41.7%; 37.4%; 20.4%). Por consiguiente, es posible reducir riesgos que afectan la eficiencia, la calidad de los servicios educativos y los desafíos del trabajo decente. En especial, los referidos a la desigualdad, discriminación, inestabilidad laboral, deserción, seguridad y salud ocupacional. Se concluyó la necesidad de consolidar el control administrativo bajo ejes tácticos, estratégicos, operativos, financieros, de seguridad y sostenibilidad. Estos tendrán impacto positivo en la revalorización del pacto social educativo.

**Palabras clave:** Gestión educacional, satisfacción en el trabajo, recursos humanos, bienestar social, educación y desarrollo.

#### Abstract

Administrative management (AM), based on innovation, knowledge culture, and organizational sustainability, influences job satisfaction (JS). Furthermore, its strengthening generates public value, loyalty, and trust; consequently, it achieves suitability and guarantees in the services offered. The objective was to determine the influence of administrative management on employee job satisfaction at a Peruvian management entity. The methodology was based on the positivist paradigm, a hypothetical-deductive method, a quantitative approach, a non-experimental correlational-causal-comparative design, and a cross-sectional analysis. The sample consisted of 100 employees. Two validated questionnaires were administered: Administrative Management, composed of 22 items divided into the following dimensions—planning, organization, direction, and control ( $\alpha = .74$ )—and Job Satisfaction, which comprised intrinsic and extrinsic satisfaction dimensions ( $\alpha = .867$ ). The results, as indicated by the Nagelkerke coefficient (.616), revealed that job satisfaction varies by 61.6% depending on administrative management. Likewise, the dependence on the other components was confirmed (51%, 41.7%, 37.4%, 20.4%). Consequently, it is possible to reduce risks that affect the efficiency and quality of educational services, as well as challenges to decent work, especially those related to inequality, discrimination, job instability, dropout rates, and occupational health and safety. It was concluded that it is necessary to consolidate administrative control based on tactical, strategic, operational, financial, security, and sustainability axes. These will have a positive impact on the revaluation of the educational social pact.

**Keywords:** Educational management, job satisfaction, human resources, social welfare, education and development.

## Introducción

La gestión administrativa (GA) basada en la innovación, la cultura del conocimiento y la sostenibilidad organizacional influye en la satisfacción laboral (SL). Además, su fortalecimiento genera valor público, fidelización y confianza; por consiguiente, se logra idoneidad y garantía en los servicios ofrecidos. La educación es un derecho fundamental, orientado a resultados, con indicadores de: Cobertura, continuidad, equidad y respeto a los derechos humanos (Powell & Valencia, 2023). Por lo tanto, las competencias administrativas deben asegurar sostenibilidad organizacional. Más aún, las demandas laborales deben suplirse; de esta forma, se previene el absentismo, inestabilidad y mala imagen institucional (Lo et al., 2024). No obstante, en gestión educativa, estas competencias son trascendentales en atención y resolución de requerimientos de la comunidad escolar (Alarifi et al., 2024).

Sin embargo, la ciudadanía ha percibido confianza en las entidades públicas en los siguientes niveles: 36.5 % (alto), 59,6 % (medio) y 4.0% (bajo). Esto se debe a falta de cobertura, credibilidad, disposición laboral y atención a necesidades según realidad (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2024). De igual forma, el cumplimiento de objetivos nacionales del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050 sobre el acceso a servicios educativos es bajo. En efecto, solo destacan los referentes a sostenibilidad (45%), igualdad de oportunidades (51%) y vida saludable (54%) (Centro Nacional del Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2024). Asimismo, la relación entre la GA y la SL se ha analizado de forma limitada en instituciones descentralizadas, prestadoras de servicios en educación pública; incluso, no se toma en cuenta los requerimientos ocupacionales.

Al respecto, se destacan posibles soluciones. Nassani et al. (2024) exponen que se debe fortalecer la GA como medio de acreditación institucional; esta función demanda eficacia y eficiencia en manejo de recursos. De la Cruz & Mergoni (2024) mencionan que la GA es la herramienta que brinda capacidad de respuesta

a las mega tendencias: Políticas económicas, tecnología, expansión sociodemográfica, derechos humanos, demandas sindicales y sostenibilidad. De esta manera, el gestor estará facultado de crear soluciones que permitan continuidad de la enseñanza académico – formativa (BID, 2024). Alarifi et al. (2024) argumentaron que la SL provee auto compromiso e idoneidad en solución de problemas organizacionales; por consiguiente, se tendrá reducción de conflictos laborales. Asimismo, Metwally & Samir (2024) recomiendan suplir aspectos emocionales, profesionales y sociales según desempeño.

En consecuencia, las dimensiones consideradas en este trabajo se basaron en los aportes de Chiavenato (2017) y De la Cruz & Mergoni (2024); de esta forma, se trata de utilizar los componentes de la GA en la mejora directiva en unidades prestadoras de servicios administrativos, pedagógicos y logísticos en educación. Asimismo, se tuvo en cuenta las dimensiones de Ucedo & Cambillo (2021) sobre la SL: Satisfacción extrínseca e intrínsecas. Según lo expuesto, el objetivo es determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de trabajadores de una entidad de gestión peruana. Además, la pregunta general es: ¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción laboral de trabajadores de una entidad de gestión peruana?

## Metodología

El estudio se enmarcó en el paradigma positivista; esta demanda que el investigador actué de forma neutral en la realidad que desea analizar; por tanto, se consolida la objetividad desligada de todo tipo de influencias externas (Mislav & Anania, 2025). Asimismo, se utilizó el método hipotético – deductivo, el cual faculta al investigador elaborar y contrastar supuestos sobre el problema a examinar; de este modo se obtendrá coherencia entre objetivos e hipótesis (Zhu, 2025). El diseño fue no experimental, por tanto, ninguna de las variables del estudio se manipuló, no hubo grupos de comparación, los datos se obtuvieron en un solo momento (transversalidad) y permitió cumplir con protocolo ético de no intervención Aarsman et

al., 2024). Además, fue correlacional causal-comparativo; por lo tanto, se trató de analizar el efecto de una variable sobre la otra y contrastar diferencias en los resultados (Du et al., 2025).

En otro aspecto, la población es la totalidad de sujetos que forman parte de un estudio y que tienen características en común (Zhu, 2025). Asimismo, la muestra es el subconjunto de integrantes que representa a la población objeto de análisis (Peng, 2024). Según lo expuesto, participaron 134 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa N° 4. Estos desempeñan labores institucionales, pedagógicas y administrativas. La muestra fue determinada por muestreo probabilístico (95% nivel de confianza; 5% margen); de esta forma se tuvo 134 encuestados. Por otro lado, la técnica en investigación es el conjunto de herramientas que permite obtener y analizar datos útiles para el estudio (Mirattanaphrai & Srikoon, 2025). Asimismo, la herramienta de obtención de datos fue el cuestionario, el cual contiene la totalidad de ítems que abordan interrogantes sobre las variables y sus dimensiones (Mislav & Anania, 2025).

En consecuencia, la técnica fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. Gestión administrativa creado por Rojas (2023), compuesto por cuatro dimensiones (planeación, organización, control, dirección), 22 ítems con escala de Likert (1=Totalmente en desacuerdo – 7=Totalmente de acuerdo). Su validez se realizó mediante juicio de expertos; además, se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) = .74. Su estructura se fundamentó en la medición de los niveles de planificación (estratégica, operativa), organización (estructura, adaptabilidad), responsabilidad, liderazgo y obtención de metas. Estos componentes son trascendentes en la valoración de los colaboradores sobre compromiso de mejora continua institucional.

Respecto a la satisfacción laboral, se utilizó el instrumento creado por Ucedo & Cambillo (2021); tuvo los componentes de: Satisfacción extrínseca (sistema de recompensas, condiciones favorables, colegas que brindan soporte) e intrínsecas (retos de trabajo). Asimismo, obtuvo 15 ítems, con escala de Likert (1=Muy insatisfecho; 7=Muy satisfecho). Su

validez fue realizada por el método de estimación de Mínimos Cuadrados de Libre Escala (Chi de 59.024 y 63.185, GFI de 0.984 y 0.983, AGFI de 0.978 y 0.977, RMSR de 0.066 y 0.070). Además, logró un  $\alpha=0.867$  con un IC (99 %) [0.832;0.897], modelo unifactorial  $\omega = 0.908$  y en bifactorial  $\omega = 0.913$ .

Sobre la aplicación de cuestionarios, se tramitó autorización dirigida a los gestores de la UGEL N°4. Luego se explicó a los jefes de áreas y colaboradores el contenido de la intervención; asimismo, se brindó consentimiento informado. Se respetó el derecho de los trabajadores a participar o no del estudio. Se aplicó protocolo de confidencialidad y se procedió con aplicación. Los datos fueron registrados en hojas de cálculo Excel; en este sentido, se crearon dos archivos (uno por cada instrumento), en los cuales se crearon tablas. Estas contenían sumatorias de las percepciones según dimensión de la variable y luego el total; de este modo, se garantizó el traslado sistematizado de los datos al SPSS 27.

En cuanto al análisis estadístico, es definido como el conjunto de procedimientos rigurosos sobre el manejo de datos; este acto conlleva al uso de cálculos matemáticos cuyos resultados deben ser fiables, validados, interpretados y contrastados; en consecuencia, es pertinente garantizar su aplicabilidad (Cui et al., 2024). Por consiguiente, se realizó el siguiente protocolo: Primero, los datos se ingresaron al SPSS 27. Segundo, los resultados descriptivos se expresaron en tablas y figuras. Tercero, se realizó la comparación de las variables y sus dimensiones. Cuarto, en análisis inferencial, se realizó prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov (los datos no tenían distribución normal). Quinto, se realizó regresión logística ordinal (ajustes de modelos, prueba de bondad de ajuste, prueba de chi – cuadrado ( $\chi^2$ ), Pseudo R cuadrado ( $R^2$ ), estimación de parámetros).

## Resultados

El 85% de la muestra tuvo percepción alta sobre la SL; en suma, el componente organizacional fue pilar de este logro. Asimismo, los colaboradores obtuvieron motivación sofisticada, productividad y eficiencia por los esfuerzos directivos en el trabajo decente y

reputación institucional (Alarifi et al., 2024). Estos componentes fueron sustanciales para comprobar el cumplimiento de la sostenibilidad en la organización; además, constituyeron indicadores de buenas prácticas de gestión pública.

Incluso, se confirmó la dependencia de la SL respecto a la GA (sig.=,000; Nagelkerke=,616; prueba de wald > 4 – sig.=, 000). Estos resultados reflejaron la necesidad de implementar la gestión de recursos humanos mediante los componentes de: Participación laboral, seguridad ocupacional, monitoreo inteligente de procesos, innovación tecnológica, compromiso sustentable (Weaver et al., 2024;

BID, 2024). No obstante, la variación de la satisfacción debido al control fue de 20.4% (sig.=,000; Nagelkerke=,204). Este resultado expuso la necesidad de innovar el control administrativo en recursos humanos asignados al sector educativo. Por consiguiente, la organización tuvo que mejorar los siguientes procesos de evaluación: Supervisiones participativas y preventivas, retroalimentación y coaching según necesidades, reconocimiento y oportunidades de ascenso.

### Descriptivos

**Tabla 1**

*Variable Gestión Administrativa.*

|        | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo    | 5          | 5,0        |
|        | Medio   | 3          | 5,0        |
|        | Alto    | 92         | 100,0      |
|        | Total   | 100        |            |

*Nota.* Las percepciones de la gestión administrativa fueron variadas en población analizada, elaboración propia (2024).

Sobre la GA se tuvieron las siguientes apreciaciones (Tabla 1): el 92% de los percibieron un nivel alto, el 3% medio y 5% bajo. Los resultados se debieron a la efectividad de la planeación y control en la consecución de tareas administrativas, identidad y pertenencia por logros institucionales (Nuha et al., 2024). Sin embargo, un 8% no consiguió adaptarse a la cultura organizacional que realiza la institución.

Estos porcentajes impactaron en el planeamiento y ejecución de políticas públicas educativas en la comunidad; por esta razón, se requirió el esfuerzo en conjunto del personal en la utilización de presupuesto asignado. Además, se evidenció la necesidad de evaluar desempeño con indicadores según propia realidad y jurisdicción.

**Tabla 2**

*Variable Satisfacción Laboral.*

|        | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo    | 3          | 3,0        |
|        | Medio   | 12         | 12,0       |
|        | Alto    | 85         | 85,0       |
|        | Total   | 100        | 100,0      |

*Nota.* Los valores reflejan impacto de la SA con base a oportunidades de crecimiento, elaboración propia (2024).

Según resultados (Tabla 2), el 85% de los colaboradores apreciaron un nivel alto de la SL. Asimismo, el 12% y 3% lo percibieron en niveles medio y bajo. Los resultados reflejaron que la organización ha suplido requerimientos tecnológicos (herramientas, programas, repositorios digitales, aplicativos). De esta f

forma, se simplificó carga administrativa y se amplió cobertura de atenciones (Weaver et al., 2024; Lawson & Lopes-Bento, 2024). No obstante, hay un 15% que no alcanzó reconocimientos ni soporte en su crecimiento laboral. Este factor influyó en la función de calidad de servicio (Mosqueira, 2025). En este

caso, los requerimientos básicos para mayor cobertura e idoneidad fueron: Soporte técnico – administrativo (colegios) y psicopedagógicos (comunidad). Por tanto, se precisó de personal dispuesto, competitivo y con identidad organizacional.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad K – S*

| Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |             |     |      |
|---------------------------------|-------------|-----|------|
|                                 | Estadístico | gl  | Sig. |
| Gestión administrativa          | ,530        | 100 | ,000 |
| Satisfacción laboral            | ,503        | 100 | ,000 |

*Nota.* La distribución de datos no evidenció normalidad, elaboración propia (2024).

En este caso (Tabla 3), el valor de sig. Fue menor a 0.05; por lo tanto, los datos (100) no tuvieron distribución normal. En este sentido, se realizó el análisis inferencial de la hipótesis

general específicas. Además, se obtuvieron los siguientes coeficientes: Cox y Snell (proporción de varianza entre las variables), Nagelkerke (variación de la variable dependiente explicado por las independientes) y McFadden (ajuste de modelos de regresión).

### Inferenciales

El supuesto central fue:

- **Ho:** La gestión administrativa no influye de manera directa en la satisfacción laboral de trabajadores del sector educativo peruano
- **Ha:** La gestión administrativa influye de manera directa en la satisfacción laboral de trabajadores del sector educativo peruano.

**Tabla 4**

*Prueba de Hipótesis General.*

| Información de ajuste de los modelos |                                  |                |                |        |    |                               |                 |                 |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|--------|----|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| Modelo                               | Logaritmo de la verosimilitud -2 | ( $\chi^2$ )   | gl             | Sig.   |    |                               |                 |                 |
| Sólo intersección                    | 49,162                           |                |                |        |    |                               |                 |                 |
| Final                                | ,000                             | 49,162         | 2              | ,000   |    |                               |                 |                 |
| Prueba $R^2$                         |                                  |                |                |        |    |                               |                 |                 |
| Cox y Snell                          | ,388                             |                |                |        |    |                               |                 |                 |
| Nagelkerke                           | ,616                             |                |                |        |    |                               |                 |                 |
| McFadden                             | ,494                             |                |                |        |    |                               |                 |                 |
| Prueba Bondad de ajuste              |                                  |                |                |        |    |                               |                 |                 |
|                                      |                                  | $\chi^2$       | gl             | Sig.   |    |                               |                 |                 |
| Pearson                              |                                  | ,000           | 2              | 1,000  |    |                               |                 |                 |
| Desvianza                            |                                  | ,000           | 2              | 1,000  |    |                               |                 |                 |
| Estimaciones de parámetro            |                                  |                |                |        |    |                               |                 |                 |
|                                      |                                  | Estimación     | Error estándar | Wald   | gl | 95% de intervalo de confianza |                 |                 |
|                                      |                                  |                |                |        |    | Sig.                          | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral                               | [V2 = 1]                         | -40,647        | 11324,949      | 14,000 | 1  | ,000                          | -22237,138      | 22155,845       |
|                                      | [V2 = 2]                         | -2,497         | ,393           | 40,316 | 1  | ,000                          | -3,267          | -1,726          |
| Ubicación                            | [V1=1]                           | -41,052        | 11324,949      | 14,000 | 1  | ,000                          | -22237,544      | 22155,440       |
|                                      | [V1=2]                           | -21,569        | 7995,306       | 4,000  | 1  | ,000                          | -15692,081      | 15648,944       |
|                                      | [V1=3]                           | 0 <sup>a</sup> | .              | .      | 0  | .                             | .               | .               |

*Nota.* Los resultados en prueba inferencial confirmaron la viabilidad del estudio, elaboración propia (2024).



En los resultados (Tabla 4) se obtuvo el valor de  $\text{sig} = ,000$ ; por lo tanto, se demostró que la GA impacta en la SL, con ajuste al modelo de regresión logística ordinal. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke indicó que la variable satisfacción laboral varía en un 61,6% debido a la variable gestión administrativa. Además, en prueba de bondad de ajuste, se tuvo el valor de  $1-000 > 0.05$ , lo cual confirma el ajuste al modelo de regresión. Más aún, en prueba de estimación de parámetros, el resultado de  $\text{wald} > 4$  ( $\text{Sig} = 0.00$ ) indicó que la GA impacta en la satisfacción laboral; entonces se ajustó al modelo de la regresión logística.

Por otro lado, la implicancia práctica de estos valores se evidenció en las competencias directivas (grupales – comunicacionales); por esta razón, se requirió que el personal

administrativo y de campo obtuvieran conocimiento suficiente sobre sus funciones y derechos. De esta manera, los usuarios (comunidad educativa) percibieron valor agregado en la disposición y simplificación en sus requerimientos.

Todavía más, este factor permitió que la plana directiva efectuara esfuerzos en la mejora de condiciones de salud (física, mental), motivación, línea de carrera, reducción de ausentismo y rotación (Bourahla et al., 2024). Estos beneficios impactaron en el branding gubernamental y se generó aumento de productividad; por tanto, se fortaleció la motivación y compromiso organizacional (Goldenthal et al., 2024; Alqurashi & Alharbi, 2024).

**Tabla 5**

*Prueba de Hipótesis Específica 1.*

| Información de ajuste de los modelos |           |                                  |                |        |    |      |                                      |
|--------------------------------------|-----------|----------------------------------|----------------|--------|----|------|--------------------------------------|
| Modelo                               |           | Logaritmo de la verosimilitud -2 | $\chi^2$       |        | gl |      | Sig.                                 |
| Sólo intersección                    |           | 28,447                           |                |        |    |      |                                      |
| Final                                |           | 19,801                           | 8,646          |        | 2  |      | ,003                                 |
| $R^2$                                |           |                                  |                |        |    |      |                                      |
| Cox y Snell                          |           | ,483                             |                |        |    |      |                                      |
| Nagelkerke                           |           | ,510                             |                |        |    |      |                                      |
| McFadden                             |           | ,462                             |                |        |    |      |                                      |
| Prueba Bondad de ajuste              |           |                                  |                |        |    |      |                                      |
|                                      |           | $\chi^2$                         |                |        | gl |      | Sig.                                 |
| Pearson                              |           | 6,625                            |                |        | 2  |      | ,036                                 |
| Desvianza                            |           | 8,325                            |                |        | 2  |      | ,016                                 |
| Estimaciones de parámetro            |           |                                  |                |        |    |      |                                      |
|                                      |           | Estimación                       | Error estándar | Wald   | gl | Sig. | 95% de intervalo de confianza        |
|                                      |           |                                  |                |        |    |      | Límite inferior      Límite superior |
| Umbral                               | [DD1 = 1] | -3,931                           | ,645           | 37,190 | 1  | ,000 | -5,194      -2,668                   |
|                                      | [DD1 = 2] | -1,068                           | ,239           | 20,004 | 1  | ,000 | -1,536      -,600                    |
| Ubicación                            | [V1=1]    | -2,499                           | ,968           | 6,661  | 1  | ,000 | -4,397      -,601                    |
|                                      | [V1=2]    | -2,499                           | 1,212          | 4,254  | 1  | ,001 | -4,874      -,124                    |
|                                      | [V1=3]    | .                                | .              | .      | 0  | .    | .                                    |

*Nota.* Los resultados confirmaron la viabilidad del primer supuesto del estudio, elaboración propia (2024).

En otro aspecto, según resultados (Tabla 5) se obtuvo la influencia de la planeación de la GA en la SL. Además, el valor de  $\text{sig} = ,003$  demostró que la planeación impacta en la satisfacción laboral, con ajuste al modelo de regresión logística ordinal. Asimismo, el coeficiente de

Nagelkerke indicó que la variable satisfacción laboral varía en un 51% debido a la planeación. Este hallazgo tuvo implicancia directa en la función de proyectos de inversión e infobras que realiza la organización; por tanto, fue pertinente que la visión, misión y gestión de cambios está

basada en análisis situacional realizado por personal calificado según perfil.

En otra arista, este logro reflejó que la entidad cumple con la visión y misión organizacional; además, se aportó a reducción de riesgos e incertidumbres (Mohammad & Borkoski, 2024; Hrestic & Ivanoff, 2022). No obstante, las implicancias prácticas estuvieron alineadas a realizar esfuerzos sofisticados y obtener los objetivos del PEDN al 2050: Mejorar

la cadena logística y de infraestructura, implementar la gestión por resultados y generar cadena de valor público (CEPLAN, 2024). Estos factores causaron impacto en la mejora de experiencias de los ciudadanos en plataformas de atención; por tanto, se logró suplir requerimientos en tiempo real y brindar valor agregado en simplificación administrativa (Pacotaípe-Delacruz & Rondon-Morel, 2024).

Tabla 6  
Prueba de Hipótesis Específica 2.

| Información de ajuste de los modelos |                                  |                |          |        |      |                               |                                 |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------|--------|------|-------------------------------|---------------------------------|
| Modelo                               | Logaritmo de la verosimilitud -2 |                | $\chi^2$ | gl     | Sig. |                               |                                 |
| Sólo intersección                    | 16,784                           |                |          |        |      |                               |                                 |
| Final                                | 15,421                           |                | 1,363    | 2      | ,006 |                               |                                 |
| $R^2$                                |                                  |                |          |        |      |                               |                                 |
| Cox y Snell                          | ,214                             |                |          |        |      |                               |                                 |
| Nagelkerke                           | ,417                             |                |          |        |      |                               |                                 |
| McFadden                             | ,309                             |                |          |        |      |                               |                                 |
| Prueba Bondad de ajuste              |                                  |                |          |        |      |                               |                                 |
|                                      | $\chi^2$                         |                | gl       | Sig.   |      |                               |                                 |
| Pearson                              | 3,540                            |                | 2        | ,170   |      |                               |                                 |
| Desvianza                            | 2,873                            |                | 2        | ,238   |      |                               |                                 |
| Estimaciones de parámetro            |                                  |                |          |        |      |                               |                                 |
|                                      |                                  | Error estándar |          |        |      | 95% de intervalo de confianza |                                 |
|                                      |                                  | Estimación     | r        | Wald   | gl   | Sig.                          | Límite inferior Límite superior |
| Umbral                               | [DD2 = 1]                        | -3,571         | ,596     | 35,933 | 1    | ,000                          | -4,738 -2,403                   |
|                                      | [DD2 = 2]                        | -,686          | ,221     | 9,651  | 1    | ,002                          | -1,118 -,253                    |
| Ubicación                            | [V1=1]                           | -,589          | ,906     | 4,423  | 1    | ,000                          | -2,364 1,186                    |
|                                      | [V1=2]                           | -1,144         | 1,148    | 4,992  | 1    | ,0309                         | 3,394 1,106                     |
|                                      | [V1=3]                           | 0ª             | .        | .      | .    | .                             | .                               |

Nota. Los resultados confirmaron la viabilidad sobre segundo postulado del estudio, elaboración propia (2024).

En este caso (Tabla 6), se obtuvo que la organización incide en la SL. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke indicó que la SL varía en un 41,7% (sig=, 006) debido a la organización. Por consiguiente, la entidad alcanzó ventajas competitivas sobre otras unidades de gestión en servicios: Mayor asignación de partidas presupuestales, interconexión con otras instituciones (estatales, privadas) y autonomía en articulación de políticas (Zhang et al., 2024; Hu et al., 2024).

Asimismo, los resultados fueron de trascendencia práctica en la función de fortalecimiento de imagen institucional y gestión del talento humano. En este sentido, la flexibilidad y maximización en atenciones

constituyeron indicadores de impacto social. Más aún, una necesidad cotidiana que se requirió organizar y optimizar fueron los servicios digitales, los cuales fueron de mayor demanda por los ciudadanos. Por tanto, se realizaron esfuerzos en creación de plataformas, manejo de información e interconexión institucional (Pacotaípe-Delacruz & Rondon-Morel, 2024; Nowotny et al., 2022).

**Tabla 7**

*Prueba de Hipótesis Específica 3.*

| Información de ajuste de los modelos |                                  |                |          |        |      |                               |                 |        |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------|--------|------|-------------------------------|-----------------|--------|
| Modelo                               | Logaritmo de la verosimilitud -2 |                | $\chi^2$ | gl     | Sig. |                               |                 |        |
| Sólo intersección                    | 31,219                           |                |          |        |      |                               |                 |        |
| Final                                | 9,678                            |                | 21,540   | 2      | ,000 |                               |                 |        |
| $R^2$                                |                                  |                |          |        |      |                               |                 |        |
| Cox y Snell                          | ,294                             |                |          |        |      |                               |                 |        |
| Nagelkerke                           | ,374                             |                |          |        |      |                               |                 |        |
| McFadden                             | ,176                             |                |          |        |      |                               |                 |        |
| Prueba Bondad de ajuste              |                                  |                |          |        |      |                               |                 |        |
|                                      | $\chi^2$                         |                | gl       |        | Sig. |                               |                 |        |
| Pearson                              | ,433                             |                | 2        |        | ,805 |                               |                 |        |
| Desvianza                            | ,702                             |                | 2        |        | ,704 |                               |                 |        |
| Estimaciones de parámetro            |                                  |                |          |        |      |                               |                 |        |
|                                      |                                  |                |          |        |      | 95% de intervalo de confianza |                 |        |
|                                      | Estimación                       | Error estándar | Wald     | gl     | Sig. | Límite inferior               | Límite superior |        |
| Umbral                               | [DD3 = 1]                        | -3,966         | ,726     | 29,833 | 1    | ,000                          | -5,389          | -2,543 |
|                                      | [DD3 = 2]                        | -1,632         | ,282     | 33,535 | 1    | ,000                          | -2,184          | -1,080 |
| Ubicación                            | [V1=1]                           | -4,465         | 1,132    | 15,546 | 1    | ,000                          | -6,684          | -2,245 |
|                                      | [V1=2]                           | 18,587         | ,000     | 4.122. | 1    | .000.                         | 18,587          | 18,587 |
|                                      | [V1=3]                           | 0 <sup>a</sup> | .        | .      | 0    | .                             | .               | .      |

*Nota.* Los resultados confirmaron la viabilidad del tercer postulado del estudio, elaboración propia (2024).

Según valores expuestos (Tabla 7), se comprobó el impacto de la dirección de la GA en la SL. Se obtuvo el valor de sig= ,000; en suma, la dirección incide en la SL. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke demostró que la satisfacción laboral varía en 37,4% debido a la dirección. Además, se destacó que la dirección impulsa innovación por la excelencia institucional. Por tanto, el uso de herramientas gerenciales (matrices situacionales, diagramas, mapas estratégicos, evaluaciones del desempeño) constituyeron la base tecnológica

para lograr valor percibido (Rezai et al., 2024; Khan et al., 2024).

No obstante, estos valores fueron de relevancia práctica en la toma de decisiones, liderazgo y motivación hacia los servidores. En este aspecto, fue imperante que la plana directiva tomara en cuenta las necesidades intrínsecas laborales; entre estas se destacaron la libertad y responsabilidad. Estos resultados fueron de trascendencia en la fidelización y retención del talento humano de la institución.

**Tabla 8**

*Prueba de Hipótesis Específica 4.*

| Información de ajuste de los modelos |                                  |          |    |      |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------|----|------|
| Modelo                               | Logaritmo de la verosimilitud -2 | $\chi^2$ | gl | Sig. |
| Sólo intersección                    | 33,169                           |          |    |      |
| Final                                | 18,748                           | 14,421   | 2  | ,001 |
| $R^2$                                |                                  |          |    |      |
| Cox y Snell                          | ,134                             |          |    |      |
| Nagelkerke                           | ,204                             |          |    |      |
| McFadden                             | ,135                             |          |    |      |