



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en los  
trabajadores de la Oficina de Administración del  
SENACE – 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Luz Cécica Maza Gamboa**

**ASESOR:**

**Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y modernización del estado**

**PERÚ – 2018**

Dra. Luzmila Garro Aburto  
**Presidente del jurado**

Dr. Cruz Antonio Lip Licham  
**Secretario del jurado**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva  
**Vocal del jurado**

**Dedicatoria:**

A Dios nuestro Señor por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis familiares porque todo lo que he logrado lo he hecho por ellos.

A mi asesor por su apoyo constante y a todos aquellos que contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por darme la voluntad de continuar mis estudios para poder mejorar y por haber iluminado mi camino en esta etapa tan difícil pero no imposible en mi carrera.

A toda mi familia por el inalcanzable apoyo brindado durante mis estudios universitarios.

A cada una de las personas que creyeron siempre en mí y me brindaron la confianza para continuar.

Y por último a los directivos y trabajadores de la empresa SENACE por brindarme todas las facilidades respectivas para la aplicación de mi encuesta.

La tesista

### **Declaración de autoría**

Yo, Luz Célica Maza Gamboa estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 32040414 con la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del SENACE - 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 24 de agosto de 2018

La autora

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Magister, pongo a consideración el presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018”. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018; dando así cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación y finalmente se concluye con los anexos.

Espero señores miembros del jurado que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación

La autora

**Índice**

	<b>Pag.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	38
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos	41
<b>II. Método</b>	<b>42</b>
2.1 Diseño	43

2. 2	Variables y operacionalización	45
2. 3	Población y muestra censal	49
2. 4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2. 5	Métodos de análisis de datos	55
2. 6	Aspectos éticos	57
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>58</b>
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>74</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>79</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>81</b>
<b>VII</b>	<b>Referencias</b>	<b>83</b>
<b>Anexos</b>		<b>88</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia	
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
	Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos	
	Anexo 4: Carta de autorización para la aplicación de los instrumentos.	
	Anexo 5: Base de datos	
	Anexo 6: Resultados de las pruebas (print de pantallas)	



## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	47
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 3.	Distribución de la población de estudio	49
Tabla 4.	Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión administrativa	51
Tabla 5.	Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción laboral	52
Tabla 6.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa	53
Tabla 7.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción laboral	53
Tabla 8.	Niveles de confiabilidad.	54
Tabla 9:	Nivel de confiabilidad del instrumento que mide gestión administrativa	54
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción laboral	55
Tabla 11.	Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman	57
Tabla 12.	Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	59
Tabla 13.	Niveles de percepción de la dimensión planeación	60
Tabla 14.	Niveles de percepción de la dimensión organización	61
Tabla 15.	Niveles de percepción de la dimensión dirección	62
Tabla 16.	Niveles de percepción de la dimensión control	63

Tabla 17.	Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral	64
Tabla 18.	Niveles de percepción de la dimensión reto del trabajo	65
Tabla 19.	Niveles de percepción de la dimensión sistemas de recompensas justas	66
Tabla 20.	Niveles de percepción de la dimensión condiciones favorables	67
Tabla 21.	Niveles de percepción de la dimensión colegas que brindan apoyo	68
Tabla 22.	Grado de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral	69
Tabla 23.	Grado de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral	70
Tabla 24.	Grado de correlación entre la organización y la satisfacción laboral	71
Tabla 25.	Grado de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral	72
Tabla 26.	Grado de correlación entre la control y la satisfacción laboral	73

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1.	Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	59
Figura 2.	Niveles de percepción de la dimensión planeación	60
Figura 3.	Niveles de percepción de la dimensión organización	61
Figura 4.	Niveles de percepción de la dimensión dirección	62
Figura 5.	Niveles de percepción de la dimensión control	63
Figura 6.	Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral	64
Figura 7.	Niveles de percepción de la dimensión reto del trabajo	65
Figura 8.	Niveles de percepción de la dimensión sistemas de recompensas justas	66
Figura 9.	Niveles de percepción de la dimensión condiciones favorables	67
Figura 10.	Niveles de percepción de la dimensión colegas que brindan apoyo	68

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del Servicio Nacional Ambiental para las inversiones Sostenibles.

El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo formada por 40 trabajadores quienes conformaron una muestra censal. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios que fueron debidamente validados mediante juicios de expertos y determinado su confiabilidad mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Las conclusiones fueron las siguientes: (a) la gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,953$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral. (b) la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ( $Rho = ,861$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral. (c) la dimensión organización de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,959$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral. (d) la dimensión dirección de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ( $Rho = ,837$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral, y (e) la dimensión control de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,945$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral.

*Palabras claves: Gestión administrativa, Satisfacción laboral*

## Abstract

The present investigation titled: Administrative management and labor satisfaction in the employees of the Administration Office of SENACE - 2018, had as general objective to determine the relationship between the Administrative management and labor satisfaction in the employees of the Administration Office of SENACE - 2018.

The method used was the hypothetical deductive, the type of research was Aplicad, correlational level, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 40 workers who formed a census sample. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires that were duly validated by expert judgments and determined their reliability using the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The conclusions were the following: (a) administrative management has a very high positive relationship ( $Rho = ,953$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) with job satisfaction. (b) the planning dimension of the administrative management variable has a high positive relationship ( $Rho = ,861$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) with job satisfaction. (c) the organizational dimension of the administrative management variable has a very high positive relationship ( $Rho = ,959$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) with job satisfaction. (d) the direction dimension of the administrative management variable has a high positive relationship ( $Rho = ,837$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) with job satisfaction, and (e) the control dimension of the administrative management variable has a very high positive relationship ( $Rho = ,945$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) with job satisfaction.

***Keywords: Administrative management, Job satisfaction***