



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en los
trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pinedo Salas, Cinthia Vanessa (ORCID: 0000-0001-8204-6974)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y de Territorio

TARAPOTO — PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por su inmenso amor y fidelidad, a mis padres por ser mi guía siempre, por alentarme a continuar con mis sueños y a mi hermanito por contagiarme su optimismo.

Cinthia Vanessa.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes y compañeros que siempre me brindaron su apoyo en todo momento.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... 15	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... 16	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.....	21
Tabla 2: Nivel de satisfacción laboral del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.....	22
Tabla 3: Análisis de la correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.....	23

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.....	24
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra fue de 31 trabajadores. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa, muestra un nivel malo con 32%, significando que la planeación, organización, dirección y control no se está aplicando de manera adecuada. Asimismo, el nivel de satisfacción laboral tiene un nivel insatisfecho con un 35%, significando que no hay una buena comunicación esto general incomodidad en el ambiente. El estudio concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,912 que indica una correlación positiva muy alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras claves: Gestión, recursos humanos, Satisfacción en el trabajo.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the workers of the Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. The research was a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose sample was 31 workers, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results determined that the administrative management level shows a bad level with 32%, meaning that planning, organization, direction and control are not being applied properly. Likewise, the level of job satisfaction has an unsatisfied level with 35%, meaning that there is no good communication, this causes general discomfort in the environment; concluding that there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction in the workers of the Women's Emergency Center, Yurimaguas, 2020, because the Pearson's correlation coefficient obtained a value of 0.912, which indicates a very high positive correlation and the level of Bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, human resources, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy las entidades públicas como también privadas, han visto la necesidad de tener equipos y herramientas acordes a las exigencias de cada una de las entidades, intentando garantizar y avalar un buen servicio de calidad para los usuarios a los que ofrecen sus servicios, por tal motivo es necesario hacer una investigación de la capacidad de gestión administrativa, para hacer distinguir los diferentes aspectos y características en el que se solicite una mejor capacitación y evaluación al personal laboral, como también implementar los medios, materiales y quipos que ayuden a tal propósito. En países desarrollados, es más común ver altos niveles de satisfacción laboral lo cual no está ligado a las mejores condiciones de trabajo, remuneraciones altas, etc., sino que se debe a un factor intangible, pero de suma importancia para elevar la autoestima de un colaborador, este es el reconocimiento que se realiza a las labores desempeñadas en el cumplimiento de sus funciones (Castañeda y Vázquez, 2016, p.21).

En el estado peruano el problema de la gestión administrativa, es el diseño y adaptación de nuevos modelos, medidas y lineamientos que permita realizar una mejor gestión de los recursos públicos, que recojan la necesidad de la población y la transformen en leyes que respalden al colaborador tanto público como privado, tomar medidas que incentivan el desempeño, lineamientos que protejan los derechos laborales y que se ajusten a sus necesidades, es por ello que algunos trabajadores se sienten insatisfechos debido a que no tienen autonomía, libertad de cátedra, compensación económica, línea de carrera, condiciones de trabajo, capacidad, perfeccionamiento y calidad de relaciones interpersonales. Es por este motivo, que frente al cambio constante de administración o de jefes se ha visualizado un clima o ambiente institucional negativo, que repercute en el personal de los cuales se encuentran distantes en, los cuales no ejercen su compromiso a cabalidad y a conciencia, demostrando poco interés con relación a las normas emanadas, que al mismo tiempo se encuentra propenso a problemas, que por diferentes motivos aturde el trabajo y el desempeño administrativo de los directivos(Mateo, 2017, p.13).

En el Centro Emergencia Mujer en Comisaría, Yurimaguas 2020, pasa por una gestión administrativa no independiente, por el cual sé que existe poca inspección y control, pues se muestra el incumplimiento de horario de labor o trabajo, conflictos en el cumplimiento de sus ocupaciones, incorrecto control del personal Directivo y escasa inspección en cuanto a la entrada y salida del personal, monitoreo y apreciación por parte de los directivos y funcionarios, la atención es lenta, poco efectivo e inadecuado en los diferentes diligencias administrativos que ejecutan las víctimas, demasiada demora en el procesamiento de la información, poca facilidad y fluidez en los canales de aviso e información, el cual ocasiona reclamos y quejas, todo ello ha conllevado a que el personal se sienta insatisfecho laboralmente, debido a que por el incumplimiento de algunos procesos hace que los demás demoren.

En cuanto a la formulación del problema, se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, ¿2020? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020?

Asimismo, la investigación cuenta con las siguientes justificaciones: Conveniencia. Fue conveniente por que la investigación fue necesaria y aporta valiosa indagación sobre el contexto actual de la institución y permitirá conocer resultados que residirá en circunstancias de programar las adecuadas sugerencias y recomendaciones. Referente a la relevancia social, permitió conocer los pilares que originan esta problemática por medio de los resultados e instituir las conclusiones del estudio, para que así poder servir para fundar otras investigaciones y de tal manera que se pueda dar luces y al mismo tiempo para poder visualizar hacia el futuro de la institución , respecto al valor teórico, será favorable para la gestión en tanto gestión administrativa, porque aporta conocimiento a los diferentes factores que intervienen en la gestión institucional, además referente a la dimensión legal, está basada en normativas laborales de

acuerdo al régimen laboral que la que se encuentra el colaborador, como por ejemplo la Ley de procedimientos administrativos, etc., que permitirá brindar al colaborador una base o sustento legal para que este pueda desarrollar sus funciones y exigir sus derechos laborales. En las implicancias prácticas, el aporte de este trabajo de investigación les permitió a los trabajadores comprender los componentes de la gestión administrativa, las dimensiones que las componen y determinan la relación con la satisfacción profesional con el único propósito de contar con estrategias adecuadas para el desarrollo de un buen ambiente laboral y mejorar los niveles de gestión administrativa, referente a la utilidad metodológica, se empleó los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos oportunos los cuales admitirán obtener la información necesaria por medio del análisis de los datos a contrastar e hipótesis planteadas.

Además, se planteó los objetivos, el objetivo general: Establecer la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020 y los objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020 . Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020 .

Teniendo en cuenta los objetivos, se planteó las hipótesis, en cuanto a la hipótesis general, Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020 y las hipótesis específicas, H1: El nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020 . Es buena, H2: El nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020 , es satisfecho.

II. MARCO TEÓRICO

Se desglosa los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, lo cual es una síntesis de trabajos de investigaciones ya planteadas anteriormente, empezamos los antecedentes internacionales: Samaniego, K. (2017), *Indicadores de Gestión Administrativa como Mecanismo de Control en la Coordinación de Postgrados Pucese*. (Tesis de posgrado maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Tipo de investigación descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra es finito, por ello, se aplicó la entrevista a la totalidad, técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento empleado ha sido el cuestionario. Concluyó que: Existe exceso de labor en el área, dicha labor es desarrollada por dos individuos, el coordinador y su Auxiliar Administrativo; no tiene tiempos establecidos para dar cumplimiento de las labores; el desempeño de los procedimientos pequeños no dependerá únicamente de la coordinación, por lo contrario también de otras áreas como, Recursos Humanos, Financiero y Secretaría General, por lo tanto los riesgos del procedimiento no son compromiso exclusivo de la organización; el ambiente laboral es satisfactorio reflejando alto grado de disposición por parte de los colaboradores que trabajan en el área. En contexto externo: el 78.13% de los expertos desean realizar un postgrado, el cual significa una alta demanda académica de cuarto nivel; el 92.30% de trabajadores a nivel provincial considera primordial unir a sus organizaciones profesionales de cuarto nivel; el 62.60% de expertos locales diferencia hacer una maestría en Esmeraldas; de ellos, el 78.45% la haría en la PUCESE. 996908212 Denis Isuiza.

Mendoza, A. (2017), *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta* (Artículo Científico) revista científica dominio de las ciencias, Ecuador, Investigación tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra fue acervo documentado, concluyo que: Los avances tecnológicos no siendo asunto nuevo y acorde con lo explicado por varios especialistas, tiene una correlación estrechamente con el marco económico y el bienestar de las conformidades que forma el ambiente. Además, el avance tecnológico es el resultado del cambio preciso que se inició por el estudio y origen de una nueva investigación o prototipo de dirigir y este

sustituye a las anteriores maneras, y los avances de la tecnología poseen un gran impacto a la disposición económica, política y sociocultural que se tiene del mismo.

Mazacón, M., Carrasco, C. & Pauta, R. (2017). *Gestión administrativa y su incidencia en las funciones de las áreas operativas de la federación deportiva de los Ríos* (Artículo Científico) revista científica dominio de las ciencias, Ecuador, el tipo de investigación fue no experimental, diseño no correccional, la población está constituida por 135 trabajadores intrínsecos de la Federación Deportiva de Los Ríos y la muestra 23 usuarios, concluyo que: En la actualidad la gestión administrativa dentro los interiores de la Federación Deportiva nos ayudara hacer un proyecto y conservar el lugar en el cual los trabajadores tiene que dar cumplimiento eficientemente los objetivos institucionales, asimismo se determinó vínculos críticos. Los servicios que se brinda a los deportistas son deficientes, debido a la lentitud del proceso de emitir requerimientos de diferentes disciplinas. Los procesos en la actualidad tienen un tiempo de respuesta inadecuada el cual pone en riesgo las respuestas de los requerimientos.

En los antecedentes nacionales: Giraldo, M. (2017). *Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo, Perú, estudio de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, población establecida, teniendo en cuenta que por cada 100 habitantes en Lima existen 4 funcionarios públicos en el sector de educación, municipalidades y salud, muestra estaba consentida por 89 funcionarios del sector salud, municipalidad y educación, técnica ha sido la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. Concluyó que: No existe diferencia significativa entre ambas variables. ($\chi^2=1,458$, Sig.>05), debido a que todos los procedimientos administrativos se encuentran normados y regulados por leyes como es el caso de la ley general de procedimientos administrativos, además la mayoría de entidades públicas no cumplen a cabalidad los planes programados, debido a que las asignaciones de presupuesto son variables, no se gestionan oportunamente y el personal con las que cuentan no se encuentran capacitados para desarrollar ciertas funciones.

Arévalo, A. (2018), *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo. Perú. Investigación de tipo básica, diseño no experimental, población fue de 1000 empleados del Gobierno Regional del Callao, muestra constituida de 78 empleados del Gobierno Regional del Callao, técnica empleado la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Concluyó que existe relación entre la gestión por competencias con la gestión administrativa, con un Rho de 0.834, dichos resultados se deben a que la gestión por competencias tiene relación con la gestión administrativa, ya que todo parte desde el recurso humano con la que cuenta la organización, ya que ellos son la parte técnica y ejecutante de todas las actividades que se realiza, además de ser el soporte para que la gestión sea considerada buena o mala.

Contreras, A. (2017), *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. Perú. Investigación de tipo transversal, diseño no experimental, población y muestra consto de 30 enfermeras del policlínico Pablo Bermúdez, la técnica usada fue encuesta y el instrumento ejecutado ha sido el cuestionario. Concluyó que existe relación entre las condiciones de salud y satisfacción laboral, dichos resultados evidencian que el personal no se encuentra satisfecho laboralmente, debido a que les brindan las condiciones de salud mínimas para que desarrollen sus funciones, es decir no se les brinda las herramientas mínimas de protección para realizar sus funciones, los ambientes a los que se exponen son de alta peligrosidad, los equipos y materiales con las que cuentan no están en buen estado, lo que genera que estos no desarrollen de manera eficiente sus labores, y sientan malestares y quejas por lo antes mencionado.

Además, se plantea los antecedentes locales, de este modo se completa las investigaciones presentadas anteriormente: León, S. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo,

Tarapoto, Perú. de tipo no experimental, de un diseño descriptivo y correlacional, la población consto de 219 usuarios y la muestra de 139 usuarios respectivamente que autorizan a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE – 2017 , técnica usada ha sido la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Concluyó que: Existe relación entre las 2 variables, además la gestión administrativa es regular, debido a que no todos los procesos de desarrollan adecuadamente, la falta de organización y liderazgo ha hecho que no se brinde una adecuada calidad de servicio al usuario, trayendo consigo quejas e insatisfacciones.

Chujandama, A. (2018), *Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad del Gasto en la Red de Servicios de Salud San Martín, periodo 2017*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio tipo no experimental, con un diseño correlacional, la población y muestra fue integrado por 100 colaboradores, que se desempeñan en la Red de Servicios de Salud de San Martín - etapa 2017 , técnica usada ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que existe relación en ambas variables con un Rho posee de 0,718, dichos resultados se deben a que la calidad de gasto es regular, debido a que no prioriza las necesidades en temas de salud, además la gestión administrativa se encuentra limitada y centralizada en la parte de administración, no brindando autonomía a las demás áreas para que estas realicen sus funciones, así mismo se evidencia la falta de organización del personal, liderazgo y controles oportunos para que puedan cumplir con los planes de trabajo.

Lomas, R. (2017), *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio tipo descriptivo, con un diseño no experimental, con población que fue conformado de 85 funcionarios y la muestra de 70 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires , se valió de la técnica de encuesta y como instrumento ha sido el cuestionario, concluyo que existe relación entre las variables Satisfacción Laboral con la Productividad , además se demuestra que el nivel de satisfacción es bajo, ya que el personal se encuentra insatisfecho, debido a las bajas

remuneraciones, alta rotación de personal, no se les brinda lo solicitado según sus requerimientos para que desarrollen sus funciones, lo que ha conllevado que estos no tengan un alto nivel de productividad, trayendo como consecuencia que los objetivos organizacionales no se cumplan.

El tema que se realizará en cuanto a los enfoques de la variable gestión administrativa que para Chiavenato (2013), sostiene que son los procedimientos naturales de la gestión orientada a desarrollar el proceso administrativo, empezando por la planeación y culminando en la fase de control de todos los recursos asignados para desarrollar una actividad con la finalidad de generar desarrollo. Una buena gestión, implica la optimización de recursos y procesos que conlleven a obtener eficiencia, eficacia y calidad utilizando la menor cantidad de recursos ya sea materiales, humanos o financieros (p.112). del mismo modo Alles (2010), La gestión administrativa radica en cada una de las tareas que se comienzan para la coordinación del esfuerzo, asimismo la forma en la cual se tratan de lograr los objetivos con apoyo de los individuos y las cosas mediante el rendimiento (p.70).

Asimismo, Villanueva (2006), señala que la gestión administrativa se concibe en modo de concepto que es la ejecución de un grupo de métodos, herramientas, técnicas y procesos para el manejo de todos los bienes que se encuentran al alcance y desarrollo de las tareas organizacionales (p. 79). Para Rodríguez & Repetto (2006), menciona que la Gestión Administrativa es: el procedimiento social vinculado con la instauración, control, sustento, estímulo, inspección como también por la combinación de la fuerza humanas con los materiales fundados formal o informal entorno a un sistema unido, para desempeñar los metas determinados del sector educación. Forman un grupo sistemático de organismos, funciones, procedimientos, técnicas, acciones y recursos precisos para alcanzar la mayor eficacia y eficiencia, en la producción de tareas (p. 28).

De acuerdo al concepto de la variable se define los objetivos de un prototipo de gestión administrativa, según Kaplan & Norton (2014), señala los siguientes objetivos. Llevar a cabo la administración de procesos y recursos con la finalidad

de lograr resultados satisfactorios dentro del tiempo estipulado y sin llegar a complicarse en cuanto al presupuesto, lo cual implica generar una correcta sinergia entre el recurso humano operativo y el directivo (p.45). Este proceso, debe llevarse a cabo guiados por una planificación estratégica y que las actividades estén en función al cumplimiento de metas y objetivos. (2014) plantea: Simplificación administrativa. Incremento de bienes innovadores. Utilizar procedimiento hacer un seguimiento en las decisiones que se puedan tomar. (p.46). Acorde con el autor la meta específica de la gestión de la administración, es hacer producir los bienes que ayuden a incorporar de nuevos avances tecnológicos para optimizar todos los procedimientos, de esta forma determinar procedimientos de planear, dirigir, gestión y controlar.

En cuanto a la importancia o valor de la gestión administrativa, Castillo (2008), señala el hecho de liderar una organización que este firme económicamente cumpliendo un avance en cuanto a las reglas sociales y con un régimen eficiente. Pero si nos organizamos todos los objetivos estarán formados en el planeamiento estratégico, asimismo que no marchen acorde a lo advertido, y esto se desarrollara según una investigación interna y externa de esta forma apoya a tomar una decisión (p. 90).

Métodos de organización, se menciona los diagramas de flujo, Amador (2003), estas son herramientas que guían el proceso administrativo, ya que ofrecen una guía sobre los procedimientos a llevarse a cabo dentro de los espacios permitidos y procesos necesarios. Además, posibilita una amplia comprensión sobre las actividades que componen el proceso administrativo. (p. 20). Dirección Amador (2003) señala que: es la cualidad importante del ser humano que le permite estar frente a un grupo de personas e influenciar sobre ellos para convencerlos de realizar una actividad en común, transmitiendo seguridad, confianza, credibilidad y certeza, a través de las cuales se enfoquen los esfuerzos en realizar una actividad con un fin en común (p. 67). Control Amador (2003) menciona que, es el período que se encargada de realizar el seguimiento necesario a todos los procedimientos realizados y verificar que estos se lleven a cabo dentro de los lineamientos permitidos y con la calidad requerida (p. 70).

Consecuentemente se define la teoría de la gestión administrativa, donde Chiavenato (2006), menciona que es una disciplina fundamental que orienta la conducta profesional para aquellos que miren directamente la administración. La TGA no requiere formar especialistas con experiencia que salgan preparados para desarrollar actividades, cual sea la situación o circunstancia que lo envuelvan. El rol de la TGA es: que el director posee conocimientos individuales de triunfar en la empresa que represente. Asimismo, su know-how, además beneficia fundamentalmente las habilidades individuales de análisis y de evaluación situacional para apoyarse comprender qué se debe hacer ante contextos diferentes e imprecisos (p. 8).

Las dimensiones de la gestión administrativa, de tal forma para supervisar se ha considerado el enfoque expuesto por Chiavenato (2013), señala que existen 04 dimensiones fundamentales son: Planeación: es una actividad que se ejecuta con la única intención de trazar los horizontes que tomará el ente u organización en el corto, mediano o largo término, en ella se detallan las actividades a realizar y los recursos a asignar para hacerlo posible, es decir es el mapa que guiará las actividades mediante la consecución de metas y objetivos estipulados. Organización: Se comienza a ejecutar y distribuir los compromisos de los miembros del grupo de labor, con el fin de determinar y conocer los vínculos precisos. Además, abarca un grupo de normas, ocupaciones y conductas, que cumplirán todos los miembros de la empresa. Dirección: esta etapa consiste en dirigir las actividades que se hayan planeado, brindando el soporte técnico requerido y las orientaciones bajo un marco de cordialidad y buenas relaciones personales. Control: consiste en verificar si las actividades que se han realizado o que están en marcha, se desarrollen de acuerdo a las planeaciones realizadas. Además, se encarga de evaluar el progreso de la organización en base a los resultados progresivos que se vayan obteniendo. Asimismo, el control es la fase indispensable en la administración, para que la organización tenga buenos planes, y una base empresarial adecuada y un mando eficiente, el ejecutivo no puede supervisar cual es el contexto actual de la empresa y no posee una medida que verifique si los casos van acordes de las metas propuestas.

Teniendo en cuenta la base, se señala la segunda variable satisfacción laboral. Sobre satisfacción laboral poseen diferentes conceptos y casi todas poseen la misma dirección a un significado positivo de este modo, se conceptualiza como las sensaciones de confort de los colaboradores que prestan sus esfuerzos a una organización, esta puede estar dada en función a diversos componentes particulares de cada persona, en este sentido, algunos le dan más importancia a los beneficios tangibles, mientras que otros se inclinan por aquellas compensaciones intangibles como los reconocimientos, ascensos, etc. (Arnold & Randall, 2012, p. 212). Para Rodríguez (2002) la satisfacción laboral presenta una curva positiva, es decir significa la sensación de tranquilidad de un colaborador al pertenecer a una organización lo cual se ve reflejado en el empeño que pone para llevar a cabo las obligaciones asignadas haciéndose cargo de los resultados y cumpliendo siempre con eficiencia y eficacia.

Según Sánchez (2008), menciona que la satisfacción laboral es la emoción y el bienestar que deriva del acatamiento de perspectivas o necesidades, asimismo que el estímulo implica esfuerzo y energía por ende un factor movilizador con una fuerte definición, la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes globales del colaborador hacia su trabajo (p.12). Además, Márquez (2011), menciona a la satisfacción como la habilidad del colaborador hacia su misma labor, que se estructura en costumbres que el colaborador ejecuta dentro de ello. Estos conocimientos son determinados de una forma en conjunto por las particularidades que tiene el puesto, como las expectativas que el trabajador posee.

Continuando con la conceptualización se da a conocer los componentes de la satisfacción laboral. Palma (2004), señala los siguientes factores: Factor 01: Condiciones físicas y materiales: son todas aquellas herramientas que la organización brinda al colaborador para desempeñarse, entre ellas se encuentran la infraestructura y las maquinarias requeridas. Factor 02: Beneficios laborales y Remunerativos: consiste en las compensaciones justas en función a lo pactado y la exigencia del trabajo realizado. Factor 03: Políticas

administrativas: Nivel de conformidad para hacer frente a leyes de la organización. Factor 04: Relaciones sociales: Consiste en la capacidad para establecer relaciones significativas con el entorno laboral, de modo que el compartir de ideas sumen a las capacidades técnicas y mejoren los resultados. Factor 05: Desarrollo personal: Consiste en las necesidades de las personas relacionadas al progreso de una línea de carrera centralmente de la organización, es decir la necesidad de ascender a cargos más complejos. Factor 06: Desarrollo de tareas: Evaluación que relaciona al colaborador sus actividades diarias. Factor 07: Relación con la autoridad: Consiste en las relaciones comunicativas que se desarrollen con los jefes directos o autoridades superiores dentro de la organización (p.4)

Asimismo, se tiene en cuenta los concluyentes de la satisfacción laboral. Las certezas muestran los fundamentales componentes estos establecen la satisfacción laboral es una labor inspiradora, distinciones justas, oportunas situaciones de labor y miembros que cooperan. Los colaboradores distinguen áreas que oferten las ventajas de emplear sus destrezas y brinden una variedad de actividades, y retro alimentación sobre la calidad de la labor desarrollada, particularidades que forma incitaciones personales. (Robbins, 1998, p. 90). El ambiente donde el colaborador desarrolla dichas actividades, tiene influencia interiormente en la satisfacción del colaborador. Se diseña un área, viable para una mejora continua de la satisfacción y la producción del colaborador. En la satisfacción tiene influencia el género, el grado de conocimientos, destrezas y experiencia en centro de labor (Schultz & Duane, 199, p. 54).

La satisfacción laboral es un proceso de mejora continua que se encuentra en constante desarrollo, debe responder a las diferentes incomodidades que el colaborador expresa como parte de su día a día; se perfecciona a base de las soluciones brindadas a las diferentes problemáticas encontradas en torno a esta variable. Para perfeccionar este aspecto, es importante que tanto empleador como colaborador estén de acuerdo en la aportación de datos relevantes y sinceros en pro de la solución de impases y requerimientos necesarios, solo así se logrará obtener un buen clima y ambiente laboral que propicie la satisfacción,

ello no quiere decir que los elementos como la infraestructura y los equipos necesarios quieren sin efecto en este procedimiento. (Wexley & Yuki, 1990, p. 123)

Concepciones clásicas en torno a la satisfacción, para Robina (2001), sostiene que, durante las últimas décadas, esta variable ha sufrido diversas modificaciones y concepciones con el pasar de los años. Se da inicio con la aparición de las primeras empresas industriales. El avance tecnológico es fundamental en la vida de una empresa, pues esta brinda los mecanismos y herramientas necesarias que le permiten ser más eficientes elevando su calidad y capacidad productiva, además, posibilita reforzar las actividades del personal convirtiéndolo en un aliado para ser más eficientes y productivo. Todas estas actualizaciones tecnológicas suponen nuevos procedimientos, por lo tanto, es necesario que las empresas se encuentren en constante capacitación a su personal técnico y operativo para no encontrarse desactualizado en el manejo de las nuevas tecnologías y se encuentre siempre a la vanguardia (p. 92).

Finalizando con los conceptos se define las dimensiones de la satisfacción laboral. Según Arnold & Randall (2012), señalan que son: Primera dimensión; Características intrínsecas del trabajo: Condiciones mismas del trabajo en la organización estas son: Habilidades respecto a las tareas, Identidad a las tareas, importancia de las tareas, Autonomía en su trabajo y Retroalimentación en su trabajo. Segunda Dimensión; Disposición afectiva (Bienestar subjetivo): Es la habilidad del individuo hacia su labor que realiza, es lo que opina y siente sobre: condiciones del trabajo, tareas de la organización, sueldo, proyección de la carrera, vínculo con sus jefes y sus colegas (p. 213).

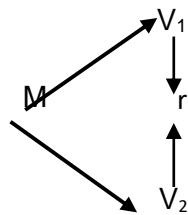
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Fue básica, tiene el objetivo de mejorar el conocimiento en base a nuevas ideas, conceptos científicos e información previa, refutando o validando teorías ya existentes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Diseño de investigación: No experimental, es transversal porque se identifica un solo momento o en un periodo dado de tiempo, y es descriptiva correlacional, por el cual se establecerá la dependencia entre las variables de la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra
V1 = Gestión administrativa
V2 = Satisfacción laboral
r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Chiavenato (2013), sostiene que son los procedimientos naturales de la gestión orientada a desarrollar el proceso administrativo, empezando por la planeación y culminando en la fase de control de todos los recursos asignados para desarrollar una actividad con la finalidad de generar desarrollo. Una buena gestión, implica la optimización de recursos y procesos que conlleven a obtener eficiencia,

eficacia y calidad utilizando la menor cantidad de recursos ya sea materiales, humanos o financieros. (p.112)

Definición operacional: Consiste en las actividades que suele realizarse en una organización, esto se da mediante las tareas, esfuerzos y el recurso. Será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Arnold & Randall (2012), lo conceptualizan como las sensaciones de confort de los colaboradores que prestan sus esfuerzos a una organización, esta puede estar dada en función a diversos componentes particulares de cada persona, en este sentido, algunos les dan más importancia a los beneficios tangibles, mientras que otros se inclinan por aquellas compensaciones intangibles como los reconocimientos, ascensos, etc. (p.212)

Definición operacional: La impresión del bienestar procede del cumplimiento de perspectivas o necesidades, en cuanto a que el estímulo comprende energía y esfuerzo y es por lo tanto un elemento motivador con fuerte contenido actitudinal, la satisfacción es la impresión cuyo componente principal de tipo emocional derivado por las perspectivas. La satisfacción laboral será medida con una escala nominal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: fue consentida por 31 colaboradores del Centro Emergencia Mujer en Comisaría, Yurimaguas 2020.

Criterios de inclusión: Se contuvo al personal administrativo (Locadores y CAS) del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020.

Criterios de exclusión: Se dejó de lado al personal de apoyo que no tiene vinculación directa con el Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020.

Muestra: Estuvo comprendido por los 31 trabajadores, ya que es el mismo número de la población por ser pequeña.

Muestreo: No se utilizó el muestreo por que se trabajara con el total de la población.

Unidad de análisis: Fue un colaborador del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica designada ha sido encuesta, con el cual se recolectó datos y esto conteniendo preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar, para lo que concierne al análisis de resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Por lo tanto, se utilizó la encuesta para ambas variables.

Instrumento

El instrumento fue para la gestión administrativa, siendo un cuestionario adaptado del autor Arévalo (2018), en su estudio: Gestión administrativa y su relación con el rendimiento laboral de los ayudantes de las Instituciones Educativas de la provincia de El Dorado, año 2018 , siendo estructurado en 17 enunciados, dividido en 4 dimensiones: la primera lo compone 5 enunciados, la 2da dimensión estima 5 enunciados, la 3ra dimensión está en base de 4 enunciados, 5ta y ultima dimensión con 3 enunciados. La escala de medición será la ordinal, teniendo el siguiente escalafón de evaluación: 1 = Muy mala, 2= mala, 3= Regular, 4=Buena, 5= Muy buena .

El instrumento para evaluar la variable de satisfacción laboral será un cuestionario adaptado del autor Jacinto (2019), en su estudio: El síndrome de burnout y la satisfacción profesional docente de la Institución Educativa N° 2051 de Carabayllo , que está estructurado en 20 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 2 dimensiones, la primera dimensión consta de 11 enunciados, la segunda dimensión cuenta con 9 enunciados. La escala de medición será ordinal, teniendo el siguiente escalafón de valoración: 1: Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4: Satisfecho. 5. Muy Satisfecho .

Validez

El cuestionario fue aceptado y validado mediante el buen Juicio de especialistas, identificado a profesionales con noción de la temática en investigación, quienes dieron una valoración y estimación según la conveniencia y adecuación del instrumento de compilación de pesquisa en oficio de propósitos y metas de la investigación. El estudio de la investigación estuvo constituido por 3 profesionales quienes aceptaron y validaron los cuestionarios de la encuesta.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.8	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.5	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existe suficiencia
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4.8	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existe suficiencia

Los instrumentos, constan de 2 cuestionarios, que han sido sometidos al buen juicio de 3 especialistas ya citados con anterioridad; quienes asumieron la difícil tarea de constatar, la coherencia, pertinencia y conveniencia de cada indicador con las variables de la investigación actual. Obteniendo como resultado una media de 4.73, constituyendo el 94.6% de

concordancia entre los 3 jueces; el cual muestra, la alta validez; congregando las situaciones metodológicas para su aplicación.

Confiabilidad

Para evaluar, estimar y valorar la fiabilidad del instrumento para su posterior aplicación, ha sido pasado por el programa de análisis del alfa de Cronbach, que se basa en cálculos estadísticos dicho valor para obtener el coeficiente de solidez de aplicabilidad debía ser lo más próximo al 1.

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	31	100.0
Casos	Excluido ^a	0	0.0
	Total	31	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,979	17	

Análisis de confiabilidad: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	31	100.0
Casos	Excluido ^a	0	0.0
	Total	31	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	21

3.5. Procedimientos

Se dio inicio a la estructuración de los instrumentos (Cuestionario) para la recaudación de la pesquisa de cada variable de la investigación; el cuestionario fue aplicado a los rabajadores del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas, para tener los resultados se tabuló los datos conseguidos empleando la estadística descriptiva, también se contrastó los resultados con antecedentes y las teorías, fundando las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recopilación de datos se dio por medio de los instrumentos dirigidos que se da en la muestra y luego fue validado los instrumentos por los expertos especialistas, así mismo se expresó a través de tablas y figuras estadísticas y para la verificación de la hipótesis se empleó el coeficiente de Pearson, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 25.

Valor de r	Significado - Correlación
-1	Negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Negativa muy baja
0	Negativa nula

0.01 a 0.19	Positiva muy baja
0.2 a 0.39	Positiva baja
0.4 a 0.69	Positiva moderada
0.7 a 0.89	Positiva alta
0.9 a 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de estudio se actuó con ética y profesionalismo. La información se trató con la confiabilidad debida, se mantuvo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información para uso exclusivamente académico y este consentimiento será informado.

IV. RESULTADOS

1. Nivel de gestión administrativa en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020

Niveles	Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	17-31	8	26%
Mala	31-44	10	32%
Regular	44-58	6	19%
Buena	58-71	5	16%
Muy buena	71-85	2	7%
		31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2019.

Interpretación:

Se aprecia el nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer , Yurimaguas, 2020, que posee un nivel malo correspondiente a un 32% representado por 10 trabajadores, seguido del nivel muy malo en un 26% representado por 8 trabajadores, así mismo se observa un nivel de regular en un 19% representado por 6 trabajadores, seguido de un nivel bueno en un 16% representado por 5 trabajadores y finalmente el nivel muy bueno en un 7% representado por 2 trabajadores.

2. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020

Tabla 2.

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.

Niveles	Intervalos	f	Porcentaje
Muy insatisfecho	20 - 36	6	19%
Insatisfecho	36 - 52	11	35%
Indiferente	52 - 68	6	19%
Satisfecho	68 - 84	7	24%
Muy satisfecho	84 - 100	1	3%
		31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2019.

Interpretación:

Se observa el nivel de satisfacción profesional de los empleados del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, que tiene un nivel de insatisfecho correspondiente a un 35% que representa a 11 trabajadores, seguido de un nivel satisfecho en un 24% que representa a 7 trabajadores, así mismo se observa un nivel de muy insatisfecho en un 19% representando a 6 trabajadores, seguido del nivel indiferente en un 19% representando a 6 trabajadores y finalmente el nivel de muy satisfecho en un 3% representando a 1 trabajador.

3. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.

Ho: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.

Tabla 3.

Análisis de la correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.

Gestión administrativa	Satisfacción Laboral		
	Coefficiente de Pearson	p-valor	N
	,912	.000	31

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

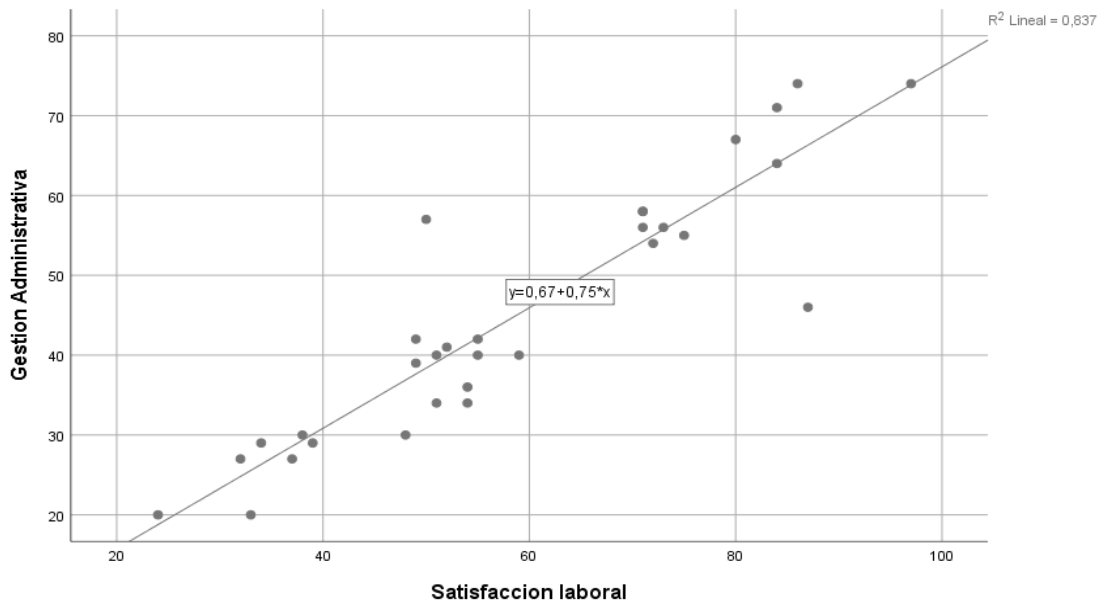


Figura 1. *Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.*

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación:

Se observa la correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. Por medio del análisis estadístico del coeficiente de Pearson se adquirió el coeficiente de 0,912 (correlación positiva muy alta) con un p valor idéntico a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, siendo la gestión administrativa el cual se relaciona de manera significativo con la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Emergencia mujer, 2020.

V. DISCUSIÓN

En el actual acápite se despliega la discusión de los hallazgos del estudio, donde se muestra el nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, obtiene un nivel malo correspondiente a un 32%, un nivel muy malo en un 26%, así mismo se observa un nivel de regular en un 19%, continuo de un nivel bueno en un 16% y finalmente el nivel muy bueno en un 7%, con una predominancia del nivel malo, dichos resultados se justifican en que no se difunde el plan operativo institucional a todas las áreas del Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, la programación de trabajo y salidas de campo para el personal es deficiente, la asignación de funciones de acuerdo a la estructura (organigrama) es deficiente y la organización de los superiores para el adecuado desarrollo de las actividades programadas es deficiente.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Samaniego (2017) donde menciona que existe exceso de labor en el área, dicha labor es desarrollada por dos individuos, el coordinador y su Auxiliar Administrativo; no tiene tiempos establecidos para dar cumplimiento de las labores; el desempeño de los procedimientos pequeños no dependerá exclusivo de acoplamiento sino también por otras áreas como, Financiero, Recursos Humanos, Secretaría General y por lo tanto los riesgos del procedimiento no son compromiso exclusivo del acoplamiento; el ambiente laboral es satisfactorio reflejando alto grado de disposición por parte de los colaboradores que trabajan en dicha área. En contexto externo: el 78.13% de los expertos desean realizar un postgrado, el cual significa una alta demanda académica de cuarto nivel; el 92.30% de trabajadores a nivel provincial considera primordial unir a sus organizaciones profesionales de cuarto nivel; el 62.60% de expertos locales diferencia hacer una maestría en Esmeraldas; de ellos, el 78.45% la haría en la PUCESE. 996908212 Denis Izuiza, así mismo, Mendoza (2017) manifiesta que los avances tecnológicos no siendo asunto nuevo y acorde con lo explicado por varios especialistas, tiene una correlación estrechamente con el ámbito económico y el bienestar de las conformidades que forma el ambiente. Además, el avance tecnológico es el resultado del cambio preciso que se inició por el estudio y origen de una nueva investigación o prototipo de dirigir y este sustituye a las anteriores maneras, y los

avances de la tecnología poseen un gran impacto a la disposición económica, política y sociocultural que se tiene del mismo, además, Mazacón, Carrasco & Pauta (2017) hace mención que en la actualidad la gestión administrativa en la parte del interior de la Federación Deportiva nos ayudará hacer un proyecto y conservar el lugar en el cual los trabajadores tiene que dar cumplimiento eficientemente los objetivos institucionales, asimismo se determinó vínculos críticos. Los servicios que se brinda a los deportistas son deficientes, debido a la lentitud del proceso de emitir requerimientos de diferentes disciplinas. Los procesos en la actualidad tienen un tiempo de respuesta inadecuada el cual pone en riesgo las respuestas de los requerimientos.

La investigación también evidencia el nivel de satisfacción profesional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, posee un nivel insatisfecho correspondiente a un 35%, sucesivo de un nivel satisfecho en un 23%, un nivel de muy insatisfecho en un 19%, seguido del nivel indiferente en un 19% y finalmente el nivel de muy satisfecho en un 3%, con una predominancia del nivel insatisfecho, dichos resultados se deben a que las relaciones que tiene con otras personas en el trabajo no son adecuadas, las capacitaciones e inducciones recibidas no son oportunas, la manera en que se elabora o implementan los cambios y la innovación son adecuadas, las condiciones laborales (ambientes, equipos, mobiliarios, útiles de oficina entre otros) para el desarrollo de sus funciones no es la esperada, no se les brinda independencia para la toma de decisiones de suma importancia dentro de sus competencias.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Contreras (2017) donde menciona que la mayoría de los enfermeros encuestados describen estar satisfechos desempeñando o desarrollando su trabajo, ya que se les brinda todas las comodidades necesarias para que realicen sus funciones, estos resultados corroboran lo expuesto por Wexley & Yuki (1990) que un colaborador no está satisfecho, por diferentes razones, por ejemplo una débil inspección, defectuosas condiciones donde se realiza la labor, carencia de seguridad laboral, pocas conformidades de ascender, dificultades individuales y poca oportunidad. Si la dificultad alcanza algunos colaboradores o al resultado; solicita de permutaciones fundamentales, el coordinador del área hace recomendación

para posteriormente hacer un estudio inicial, así mismo Schultz & Duane (1999) menciona que el ambiente donde el colaborador desarrolla dichas actividades, tiene influencia interiormente en la satisfacción del colaborador. Se diseña un área, viable para una mejora continua de la satisfacción y la producción del colaborador. En la satisfacción tiene influencia el género, el grado de conocimientos, destrezas y experiencia en centro de labor.

Se destaca la existencia la relación significativo entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, en vista que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,912 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 91.2% de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. En base a lo mencionado se puede decir que una adecuada gestión administrativa con el desarrollo adecuado de sus elementos que lo compone, como es la planificación, dirección, distribución y control de las actividades permitirá tener personal comprometido con la distribución, debido a que se le brinda todas las condiciones mínimas para que desarrolle sus actividades con personal motivad y por ende satisfecho laboralmente, lo que permitirá efectuar o cumplir con los propósitos y metas institucionales.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Arévalo (2018) hace mención que existe relación entre la gestión por competencias con la gestión administrativa, con un Rho de 0.834, dichos resultados se deben a que la gestión por competencias tiene relación con la gestión administrativa, ya que todo parte desde el recurso humano con la que cuenta la organización, ya que ellos son la parte técnica y ejecutante de todas las actividades que se realiza, además de ser el soporte para que la gestión sea considerada buena o mala. así mismo, León (2017) menciona que las 2 variables se relacionan, alcanzado p valor de < a 0,05; además, se determinó que el R de Pearson que arrojó una cuantía positiva de 0,806 , manifiesta que calidad de prestaciones tiene influencia de un 65% por la gestión administrativa ejecutada por la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE determinando que de la gestión administrativa el 57%, de dichas funciones no son desarrolladas de una manera conveniente y apropiada,

al mismo tiempo, Chujandama (2018) menciona que los resultados y las discusiones logradas dan a conocer la relación en ambas variables, el cual se deduce que tiene un margen de error de 0,05. Y existe correlación con un escalafón significativo entre la Gestión administrativa con la Calidad del gasto, asimismo el Rho posee un P valor de 0,718 el cual muestra que hay una correlación positiva considerable., además Lomas (2017) demuestra que el nivel de satisfacción es bajo, ya que el personal se encuentra insatisfecho, debido a las bajas remuneraciones, alta rotación de personal, no se les brinda lo solicitado según sus requerimientos para que desarrollen sus funciones, lo que ha conllevado que estos no tengan un alto nivel de productividad, trayendo como consecuencia que los objetivos organizacionales no se cumplan, no obstante, Giraldo (2017) en su estudio citada, difiere de los resultados alcanzados al mencionar la no existencia significativa entre ambas variables de gestión administrativa esto según a los trabajadores del estado del ámbito de estudio (Chi-cuadrado=1,458, Sig.>05).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,912 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
2. El nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer , Yurimaguas, 2020, muestra un nivel malo correspondiente a un 32%, un nivel muy malo en un 26%, así mismo se observa un nivel regular en un 19%, seguido de un nivel bueno en un 16% y finalmente el nivel muy bueno en un 7%, con una predominancia del nivel malo con relación a los datos conseguidos.
3. El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020, obtiene un nivel de insatisfacción correspondiente a un 35%, seguido de un nivel satisfecho en un 24%, un nivel de muy insatisfacción en un 19%, seguido del nivel indiferente en un 19% y finalmente el nivel de muy satisfecho en un 3%, con una predominancia del nivel insatisfecho, todo esto en relación con los datos conseguido.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Al área de asesoría legal, establecer planes que permitan organizar de manera adecuada las actividades que se realizará en un determinado o momento dado, con el objetivo de distribuir adecuadamente los recursos y que el personal tenga todas las herramientas oportunas para que este desarrollar de manera eficiente su trabajo establecido.
- 2.** Al área de administración, articular con las demás instituciones ligadas al CEM, para que esta pueda desarrollarse de manera más eficiente y coordinada en todas sus actividades y planes de trabajo trazado según su plan estipulado para el cumplimiento de sus objetivos y propósitos.
- 3.** Al área de personal, aplicar acciones y actividades que ayuden a la mejora de los procesos internos que se desarrollan dentro de la institución, con el objetivo principal de buscar la satisfacción plena del colaborador en sus actividades como también el de su propio compromiso personal y profesional.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Desarrollo de talento humano. Basado en competencia*. México: Granica S.A.
- Amador, L. (2003). *Definicoon de la administracion* . Colombia: Pearson Education.
- Arevalo, A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Arnold, A., & Randall, E. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson Educación.
- Castillo, J. (2008). *Administración de personal*. Bogota: Primera edición, Editorial Ecoe.
- Castañeda, Y. y Vázquez, J. (2016). La Gestión Administrativa Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción De Los Estudiantes En La Escuela De Postgrado De La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. (Tesis Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: 76 <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESISFINAL.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2006). *Teoria general d ela adminsitración* . México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Santa Fe: Mc Graw Hill.
- Chujandama, A. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la claidad del gasto en la Red de Servicio de Salud San Martín, periodo 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Contreras, A. (2017). *Condiciones d esalud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeras del Policlínico Pablo Bermúdez*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Giraldo, M. (2017). *Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). *Metodología de la investigación*, México, Mc Graw Hill, recuperado de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Kaplan, R., & Norton D. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio*. Lima: ABC.
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Márquez, M. (2011). *Satisfacción laboral*. Lima.
- Mazacón, M., Carrasco, G., & Pauta, R. (2017). Gestión administrativa y su incidencia en las funciones de las áreas operativas de la federación deportiva de los Ríos. *Revista científica*, Ecuador.
- Mateo, A. (2017). *Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 – 2015*. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8384/Mateo_SAM.pdf?sequence=1
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica dominio de las ciencias*, Ecuador.
- Palma, S. (2004). *Clima laboral*. Mexico: CL-SPC.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del compromiso organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robina, R. (2001). *Condiciones sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional*. Cáceres: Menu.

- Rodríguez, H., & Repetto, F. (2006). *Herramientas para una administración* . México: Cengage Learning.
- Rodríguez, J. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Prentice Hall.
- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrado Pucese*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Sánchez, C. (2008). *Motivación, satisfacción y vinculación ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? Motivation, satisfaction and attachment*. Acción psicológica.
- Schultz, L., & Duane, D. (1991). *Psicología industrial*. México: Mc Graw Hill.
- Villanueva, L. (2006). *Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Wexley, K., & Yuki, G. (1990). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: CECSA.

Anexos

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Chiavenato (2013), sostiene que son los procedimientos naturales de la gestión orientada a desarrollar el proceso administrativo, empezando por la planeación y culminando en la fase de control de todos los recursos asignados para desarrollar una actividad con la finalidad de generar desarrollo. Una buena gestión, implica la optimización de recursos y procesos que conlleven a obtener eficiencia, eficacia y calidad utilizando la menor cantidad de recursos ya sea materiales, humanos o financieros. (p.112)	La gestión administrativa será medida a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Planeación	Objetivos propuestos Planes de acción	Ordinal
			Organización	Reglas, cargos y comportamientos	
			Dirección	Ejecución de los planes	
				Motivación	
				Comunicación	
			Control	Supervisión	
Avance general Informes mensuales					
Satisfacción laboral	Arnold & Randall (2012), lo conceptualizan como las sensaciones de confort de los colaboradores que prestan sus esfuerzos a una organización, esta puede estar dada en función a diversos componentes particulares de cada persona, en este sentido, algunos les dan más importancia a los beneficios tangibles, mientras que otros se inclinan por aquellas compensaciones intangibles como los reconocimientos, ascensos, etc. (p.212)	La satisfacción laboral será medida a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Características intrínsecas del trabajo	Habilidades respecto del trabajo	Ordinal
				Identidad de las tareas	
				Importancia de las tareas	
				Retroalimentación en el trabajo	
			Disposición afectiva (Bienestar subjetivo)	Condiciones de trabajo	
				Actividades de la empresa	
				Salario	
				Proyección de la carrera	
	Relación con los jefes y relación con lo colegas				

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. Es buena H2: El nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas, 2020. es satisfecho</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra</p>	<p>Población La población estará conformada por 31 trabajadores del Centro Emergencia Mujer en Comisaría, Yurimaguas 2020.</p> <p>Muestra La muestra estará comprendido por los 31 trabajadores, ya que es la misma cantidad de la población por ser pequeña.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planeación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción laboral</td> <td style="text-align: center;">Características intrínsecas del trabajo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción laboral	Características intrínsecas del trabajo
Variables	Dimensiones											
Gestión administrativa	Planeación											
	Organización											
	Dirección											
	Control											
Satisfacción laboral	Características intrínsecas del trabajo											

O_1 = Gestión administrativa O_2 = Satisfacción laboral r = Relación de las variables de estudio			Disposición afectiva (Bienestar subjetivo)	
--	--	--	--	--

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de gestión administrativa de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer en Comisaría, Yurimaguas

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	Criterios de evaluación	Escala				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	¿Cómo calificas el plan estratégico del Centro Emergencia Mujer Yurimaguas?					

2	¿Cómo calificas la difusión del plan operativo institucional a todas las áreas del Centro Emergencia Mujer Yurimaguas?					
3	¿Cómo calificas la eficiencia del personal del Centro Emergencia Mujer Yurimaguas?					
4	¿Cómo calificas la programación de trabajo y salidas de campo para el personal del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
5	¿Cómo calificas la aplicación de los documentos normativos (MOF, RIT, MAPRO) del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
Organización						
6	¿Cómo calificas los horarios de servicios del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
7	¿Cómo calificas la asignación de funciones de acuerdo a la estructura (organigrama) del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
8	¿Cómo calificas la organización de tus superiores para el adecuado desarrollo de las actividades programadas?					
9	¿Cómo consideras la prestación de servicios del personal del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
10	¿Cómo calificas el trabajo en equipo que realiza el personal del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
Dirección						
11	¿Cómo calificas el liderazgo aplicado por los superiores en el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
12	¿Cómo calificas la resolución de problemas dentro del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
13	¿Cómo calificas el servicio de asesoría, capacitaciones ofrecidas a los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
14	¿Cómo calificas la comunicación empleada en el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
Control						
15	¿Cómo calificas la supervisión y monitoreo para el cumplimiento de las metas institucionales?					
16	¿Cómo calificas tu comunicación con el personal administrativo del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
17	¿Cómo calificas el control de los gastos en las actividades que el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas realiza?					

Fuente: Arévalo (2018). "Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las Instituciones Educativas de la provincia de El Dorado, año 2018",

Cuestionario de satisfacción Laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer en Comisaría, Yurimaguas

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Indiferente	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

N°	Criterios de evaluación	Escala				
		5	4	3	2	1
Características intrínsecas del trabajo						
1	¿Cómo se siente usted respecto a la comunicación y forma en que la información fluye en el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
2	¿Cómo se siente usted respecto a las relaciones que tiene con otras personas en el trabajo?					
3	¿Cómo se siente usted en relación a los esfuerzos que realiza?					

4	¿Cómo se siente usted respecto a las capacitaciones e inducciones recibidas por parte del Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
5	¿Cuál es el grado en que se siente motivado por su trabajo?					
6	¿Cómo se siente usted ante las oportunidades de ascenso dentro de la institución?					
7	¿Cómo se siente usted en relación al nivel de seguridad laboral en su puesto de trabajo actual?					
8	¿Cómo se siente respecto a la imagen que brinda el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas ante la sociedad?					
9	¿Cómo se siente usted en relación al estilo de supervisión que sus superiores usan?					
10	¿Cómo se siente usted respecto a la forma en que se implementan los cambios y la innovación?					
11	¿Cómo se siente usted en relación al tipo de trabajo o las tareas que debe desempeñar?					
Disposición afectiva al trabajo						
12	¿Cómo se siente respecto a las condiciones laborales (ambientes, equipos, mobiliarios, útiles de oficina entre otros) para el desarrollo de sus funciones?					
13	¿Cómo se siente usted respecto a la forma en que los conflictos se resuelven en el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
14	¿Cómo se siente usted en relación al alcance que su trabajo ofrece para ayudarlo a lograr sus aspiraciones y ambiciones?					
15	¿Cómo se siente usted respecto al nivel de participación que se le otorga en la toma de decisiones importantes?					
16	¿Cómo se siente usted en relación al grado en que su trabajo aprovecha el rango de habilidades que cree poseer?					
17	¿Cómo se siente respecto a la autonomía que le brindan para el desarrollo de sus funciones?					
18	¿Cómo se siente respecto al ambiente laboral desarrollado en el Centro de Emergencia Mujer Yurimaguas?					
19	¿Cómo se siente respecto a las remuneración percibida en relación a las actividades que desarrolla?					
20	¿Cómo se siente usted respecto a la cantidad de trabajo que se le asigna?					

Fuente: Jacinto (2019). El síndrome de burnout y la satisfacción laboral docente de la Institución

Educativa N° 2051 de Carabayllo

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 04 de Junio de 2020.


 CORLAD Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jeimy Rosmery Moreno Sánchez
 Institución donde labora : Organismo Nacional de Sanidad Pesquera-SANIPES
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.


Mg. Jeimy Rosmery Moreno Sánchez

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción laboral
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Satisfacción laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción laboral
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Satisfacción laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 04 de Junio de 2020.




INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jeimy Rosmery Moreno Sánchez
 Institución donde labora : Organismo Nacional de Sanidad Pesquera-SANIPES
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Br. Pinedo Salas, Cinthia Vanessa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Satisfacción laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

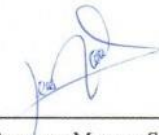
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.


Mg. Jeimy Rosmery Moreno Sánchez

Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	31	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	31	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	17

Análisis de confiabilidad: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	31	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	31	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	21

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Vice-Ministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

CENTRO EMERGENCIA MUJER
COMISARIA - YURIMAGUAS

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA


La coordinadora del Centro Emergencia Mujer Comisaría - Yurimaguas del Programa AURORA Para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, Distrito de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas y Departamento de Loreto;

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante Br. CINTHIA VANESSA PINEDO SALAS, de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada "Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020" en el año que se menciona en el título mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Yurimaguas, 04 de Junio del 2020.-


Ms. CINTHIA VANESSA PINEDO DÁVILA
COORDINADORA
MIMP-PNCVFB
CEM Comisaría Yge

Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																		
P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	43
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	57
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	27
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	58
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	29
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	44
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	64
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	74
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	46
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	42
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	58
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	30
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	43
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	57
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	27
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	58
21	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	29
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	44
24	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	64
25	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	74
26	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71
27	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	46
28	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	42
29	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	58
30	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	30
31	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	34

SATISFACCIÓN LABORAL

P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	56
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	69
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	24
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	32
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	71
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	34
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	80
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	55
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	84
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	97
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	87
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	57
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	49
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	73
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	38
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	49
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	65
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	33
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	37
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	71
21	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	75
23	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	59
24	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	5	3	3	4	72
25	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	2	2	1	5	4	5	4	5	5	86
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	84
27	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	1	3	2	4	3	2	3	54
28	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	55
29	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	71
30	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	5	4	5	4	2	2	1	1	2	2	48
31	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	5	5	5	5	2	2	1	3	3	2	54