



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la
corte superior de justicia del Santa, 2020

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

AUTORA:

Hidalgo Quezada, Joanna Gisell (ORCID: 0000-0002-1206-746x)

ASESOR:

Mg. Baca López, Marcos Gregorio (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por ser mi fuente de inspiración, y por haberme otorgado la oportunidad de seguir perfeccionándome en el ámbito profesional.

A mi familia, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y su apoyo incondicional.

Joanna Hidalgo

Agradecimiento

Esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de mi asesor, Mg. Marcos Gregorio Baca López, a la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado en sus aulas y haber recibido las enseñanzas que me ayudan a forjarme como profesional. A mis padres por el apoyo incondicional y siempre ser mi fuente de inspiración y a mi familia por estar allí apoyándome desinteresadamente.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
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	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción laboral</i>	21
Tabla 2	<i>Relación entre gestión administrativa y las dimensiones de la satisfacción laboral</i>	22
Tabla 3	<i>Nivel de Gestión Administrativa con sus dimensiones</i>	23
Tabla 4	<i>Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones</i>	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Diagrama de dispersión de las variables</i>	21
Figura 2 <i>Nivel de Gestión Administrativa</i>	24
Figura 3 <i>Nivel de Satisfacción laboral</i>	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020. La investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 227 trabajadores de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa y la muestra a partir de la fórmula para muestras finitas se obtuvo a 91 trabajadores que participaron en la investigación, se aplicó como técnica, la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado de 23 preguntas referente a la variable gestión administrativa y 22 para la variable satisfacción laboral, el instrumento fue validado por 3 expertos, asimismo se determinó la confiabilidad mediante una muestra piloto, con el resultado de un valor del alfa de Cronbach, de 0,966 para la variable gestión administrativa y de 0.974, para la satisfacción laboral, como resultado se identificó que los trabajadores perciben un nivel alto con un porcentaje de 53,8% para la variable gestión administrativa y para la satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con un porcentaje de 50,5%. Mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman se comprobó la relación directa y significativa $p = 0.000$ en grado moderado ($r = 0.731^{**}$); Así también se estableció la relación directa y significativa ($p = 0.000$) entre la gestión administrativa y las dimensiones reto al trabajo (grado moderado, sig = 0.000, $r = 0,723^{**}$), condiciones favorables (grado moderado, sig = 0.000, $r = 0,538^{**}$), sistema de recompensas justas (grado moderado, sig = 0,000, $r = 0,702^{**}$) y apoyo y colaboración (grado moderado, sig = 0,000, $r = 0,676^{**}$) de la satisfacción laboral.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción laboral, reto al trabajo.

Abstract

The objective of this research was to determine if there is a relationship between Administrative Management and Job Satisfaction of workers of the Santa Superior Court of Justice, 2020. The research is non-experimental, cross-sectional and correlational. The study population was made up of 227 workers from the Santa Superior Court of Justice workers and the sample from the formula for finite samples was obtained from 91 workers who participated in the research, the survey was applied as a technique and As an instrument a closed questionnaire with 23 questions referring to the administrative management variable and 22 for the job satisfaction variable, the instrument was validated by 3 experts, reliability was also determined by means of a pilot sample, with the result of a Cronbach's alpha value , 0.966 for the administrative management variable and 0.974, for job satisfaction, as a result it was identified that workers perceive a high level with a percentage of 53.8% for the administrative management variable and for job satisfaction a level high with a percentage of 50.5%. Using the Spearman Rho correlation test, the direct and significant relationship $p = 0.000$ to a moderate degree ($r = 0.731^{**}$) was verified; Thus, the direct and significant relationship ($p = 0.000$) between administrative management and the dimensions of the challenge to work (moderate degree, $\text{sig} = 0.000$, $r = 0.723^{**}$), favorable conditions (moderate degree, $\text{sig} = 0.000$, $r = 0.538^{**}$), fair reward system (moderate degree, $\text{sig} = 0.000$, $r = 0.702^{**}$) and support and collaboration (moderate degree, $\text{sig} = 0.000$, $r = 0.676^{**}$) of job satisfaction.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, challenge to work

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de mecanismos y acciones que van a permitir utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una organización, con el fin de alcanzar la meta u objetivo propuesto. A nivel internacional los países de Latinoamérica enfocan la gestión administrativa en base a cuatro disposiciones fundamentales como son: el orden, donde cada trabajador debe ocupar el puesto para el que está capacitado; la disciplina donde las normas o reglas deben ser respetadas y cumplidas por todos los que forman parte de la organización; la unidad de mando, donde el trabajador debe identificar quien es su jefe y reportarle su trabajo y por último motivar a los trabajadores para que haya una buena satisfacción laboral y todos en conjunto se encaminen a cumplir los objetivos previstos.

Es así que, en España para que haya una buena gestión administrativa se debe tener en cuenta cuatro aspectos fundamentales, el primero de ellos hace referencia a la planificación y organización; el segundo es la gestión del tiempo, el tercero hace referencia a la comunicación constante que debe existir entre todo el potencial humano que labora en la organización y por último evaluar y controlar los resultados obtenidos y establecer planes de mejora continua en las debilidades encontradas (Loguzzo, 2016).

La gestión administrativa implica un alto nivel de exigencias desde el desarrollo de funciones como también la planificación, organización, coordinación, dirección y control de la empresa y a esto se suma una serie de aspectos derivados de los trabajadores y que determinará su satisfacción en su centro de labores. Gestionar un proceso administrativo bien definido se constituye como principio fundamental de la labor de un gerente, aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces. Indistintamente, en las organizaciones, se debe trabajar por mejorar los procesos desarrollados en cada una de las áreas que la conforman, con el fin de orientar actividades hacia la optimización, un mejor desenvolvimiento del personal, cumplimiento de las tareas asignadas, entre otros (Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade, 2019)

Dentro de la gestión administrativa, la conducta del líder, gerente, director o jefe es de suma importancia para que exista una verdadera armonía en los empleados y/o los trabajadores que son los ejes esenciales en toda empresa ya sea pública o privada; el líder de la empresa debe propiciar las buenas relaciones profesionales con los sujetos que forma parte de la organización, ya que ellos cuando se concientizan de sumar esfuerzos entregan todo lo mejor de sí, desde sus conocimientos, creatividad y habilidades que van a permitir cumplir con los objetivos trazados y conducir al éxito en las labores y desarrollo económico y financiero de la empresa (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017; Robinson, 2013).

Por lo tanto, la Gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas a un bien común, que viene a ser el logro de los objetivos o metas institucionales planificadas las cuales se lograrán con el esfuerzo mancomunado de todo el grupo humano que acompaña en la organización, desde la alta dirección hasta el personal de limpieza, haciendo el uso adecuado de los recursos disponibles; es importante precisar que para una buena gestión administrativas hay pilares fundamentales que deben ir de la mano que son la planeación, organización, dirección, evaluación, toma de decisiones, resolución de conflictos, definición e identificación de retos y oportunidades de desarrollo estratégico de toda organización administrativa (Basantes, 2014).

En base a las generalizaciones mencionadas anteriormente la gestión administrativa es un elemento preponderante en toda empresa u organización, y a través de esa buena gestión se podrán abrir nuevas oportunidades competitivas, mejorar los procesos, ser más efectivos y elevar la productividad; asimismo el análisis que se haga de la gestión administrativa va a permitir evaluar el grado de eficacia y eficiencia con el cuál se están cumpliendo la planificación, organización, la coordinación, la dirección, la ejecución y control de los objetivos trazados por la empresa para corregir las imperfecciones que pudieran existir y también utilizando correctamente los recursos disponibles.

Por otro lado la satisfacción laboral se relaciona directamente con la gestión administrativa y esto se replica y lo refuerzan algunos investigadores como Peñaranda, Quijano y Thomas (2019) quienes detallan que las entidades públicas buscan saber la satisfacción del personal que labora así como del usuario quien

utiliza el servicio y es por ello que se determinó que no existe una satisfacción laboral en la entidad, por lo que se recomienda buscar estrategias que identifiquen las diferentes falencias y poder mejorar dicha percepción. También Guzmán (2013), corrobora dicha información porque es importante conocer la satisfacción de los colaboradores para que cumplan a cabalidad sus funciones y así poder demostrar toda su capacidad y todo ello suma a poder cumplir los objetivos institucionales. Por otro lado, hablar de satisfacción laboral es relacionarla con el estado emocional positivo y placentero que siente el colaborador ante su trabajo y que a la vez va influenciar en la calidad de servicio que presta a la institución (Carrillo-García, Martínez-Roche, y Gómez-García, 2015).

A nivel Nacional, la gestión administrativa y la satisfacción laboral son temas muy estudiados en estos últimos tiempos; una buena gestión administrativa es cuando el gerente, jefe o líder establece las metas u objetivos que se van a tener que alcanzar o cumplir en un tiempo determinado con el apoyo del recurso humano que lo acompaña en su gestión; pero esta gestión logrará cumplir con los lineamientos establecidos por la organización siempre y cuando haya una buena satisfacción laboral de parte de los colaboradores, es decir los colaboradores sientan que de manera justa son asignados los puestos de trabajo, los salarios están de acuerdo a sus necesidades, hay una buena relación y comunicación entre el jefe y los trabajadores, los roles y funciones son distribuidos equitativamente en todo el personal, es decir la satisfacción laboral se ve reflejado con las capacidades y actitudes que presentan los trabajadores en su jornada laboral y esto permitirá generar un trato armonioso a todos los usuarios que asistan a la institución a realizar algún trámite administrativo (Chiavenato 2013 y Olivares, Silva & Carlos 2012).

En cuanto a la satisfacción laboral, a nivel local, hay una problemática que aqueja a muchas organizaciones, instituciones o empresas tanto del sector privado como público haciendo referencia al favoritismo o el denominado “pago de favores” que existe para la asignación de un cargo o función y esto ocasiona que muchos de los trabajadores se encuentran insatisfechos por la gestión del jefe o director dentro de la organización pues no valora el esfuerzo que realizan los trabajadores para acceder a un mejor puesto de trabajo y esto se ve reflejado en mayor

profundidad en las instituciones públicas, es así que a través de una encuesta realizada en el Perú arrojó que el 76% respondieron de forma negativa a la pregunta: ¿es usted feliz en su trabajo? Un 22% manifestó que era debido a que no tenían un trabajo desafiante, el 20% indicó que no tienen un buen clima laboral, el 19% la persona que tienen como jefe no saber ser un líder, un 12%, expresó que no están de acuerdo con las remuneraciones, el 10% dijeron que sus empresas no le retribuyen ninguna ganancia ni logro, otro 10% manifestó que no cuenta con ideas nuevas e innovadoras, y por último un 7% no cuentan con un acceso de ascenso (infocapitalhumano.pe)

A partir de ello se pudo observar en los trabajadores de la corte superior de justicia que no se escapa de dicha realidad, ya que en algunos trabajadores se ha percibido incomodidades en el momento de la designación de trabajos, además de la falta de compromiso de algunos colaboradores, sumado a ello el estrés laboral y la falta de empatía por parte de las autoridades que dirigen la institución y la mala direccionalidad de la alta dirección para la asignación de las responsabilidades a los trabajadores, es decir no hay equidad de asignación de las tareas o funciones. Por estas razones es que se decidió estudiar esta problemática en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa pues se observa mucho insatisfacción de parte de los trabajadores de la corte Superior.

Ante esta problemática, surge la interrogante ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020?

Es así, que este trabajo de investigación es de suma importancia porque permitirá entender la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, es decir, a través de la investigación se pretende entender la problemática que emerge a la gestión administrativa y la satisfacción laboral y a partir de esto se justifica:

En lo práctico, a través de la relación que exista entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, en base a los resultados obtenidos se tomarán acciones de mejora continua y que a la vez beneficiará a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

En lo social, contribuirá con estrategias administrativas para mejorar la gestión y esto permitirá tener elevados índices de satisfacción laboral, mejorando el clima laboral entre todos los que forman parte de la institución y mostrando una mejor atención al público.

En lo teórico, la investigación aportará con conocimientos nuevos en función a la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral a su vez se orientará en las características de ellas en la realidad estudiada y servirá de base para futuros estudios.

Y como objetivo general se propuso determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del santa, 2020.

En cuanto a los objetivos específicos se propusieron como objetivos descriptivos, identificar el nivel de gestión administrativa y describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del santa, 2020 y como objetivo específico inferencial determinar la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones Reto al trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables y Apoyo y colaboración de la satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del santa, 2020.

Para sustentar el estudio se formuló la siguiente hipótesis general: H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020; H0: No Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para abordar la presente investigación se tendrán en cuenta los enfoques, las teorías que sustentan las variables de estudio y algunos trabajos previos que han sido abordados anteriormente, que nos van a ayudar a sustentar y respaldar la presente investigación.

A nivel internacional tenemos la investigación de Castro (2012), quien realizó una investigación descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general fue medir la relación entre la variable de gestión académica y satisfacción laboral en los trabajadores. El instrumento que usó para recoger los datos fue el cuestionario, aplicado a una muestra de 358 colaboradores, y llegó a la conclusión que la correlación es moderada con una tendencia al nivel alto de 0,65 es decir, altamente significativo; y los resultados sobre la gestión administrativa tuvieron como resultado que el 70% de los colaboradores lo calificara en forma positiva.

Por otro lado Gonzales (2011) realizó un estudio sobre Satisfacción laboral y compromiso organizativo y desarrolló un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, en la investigación utilizaron dos instrumentos debidamente estandarizados, pasaron por la revisión de expertos y se obtuvo un nivel alto de confiabilidad. Llegó a la conclusión que el 67.86% de los trabajadores calificó estar totalmente satisfecho, y por otro lado el 32.14% se encuentran insatisfechos.

Fuente (2012) en su investigación de tipo descriptiva cuyo objetivo fue determinar si la satisfacción laboral influye en la productividad en la ciudad de Quetzaltenango, obteniendo como resultado que no hay influencia de la satisfacción laboral en la productividad. Se aplicó una encuesta a 20 trabajadores de los cuales se obtuvo como resultado que el 71 % manifestó tener un elevado nivel de satisfacción con el trabajo que realizan (pregunta 16) y 29% respondió que generalmente se siente insatisfecho.

Gavilánez, Espín y Arévalo (2018) quienes investigaron el impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador, en su artículo científico manifiestan sobre la gran importancia de la gestión administrativa eficiente dirigida a las pymes, puesto que va a permitir analizar el avance, desarrollo y crecimiento

estable de estas pequeñas o medianas empresas, a través de estrategias de gestión como la capacidad de realizar estudios en cada una de las áreas de las pymes con el propósito de conocer el estado en que se encuentra la pequeñas o medianas empresa y cómo van evolucionando en el tiempo; así mismo concientizar a los pequeños empresarios para que tengan una mejor organización y mejores estrategias, para obtener mejores resultados.

También Nivelal-Icasa y Orozco-Chávez (2017) en su artículo científico titulado Gestión administrativa de las PYMES y su incidencia en la organización del trabajo, realizaron el estudio bajo el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, aplicaron como instrumento la encuesta dirigido a 170 empleados de las Mypes, llegando a la conclusión que todo empresario, jefe, director debe tener un buen liderazgo y un buen desempeño en su organización, es decir debe planificar, organizar, coordinar, direccionar y controlar las Mypes para que de esta manera conduzca a las Mypes a oportunidades de crecimiento y en las falencias encontradas realizar oportunidades de mejora continua.

Por otro lado, Chiang y San Martín (2015) realizaron un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional donde analizaron la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los funcionarios de una Municipalidad. El cuestionario fue aplicado a 259 funcionarios y los resultados obtenidos en función a los niveles de la satisfacción laboral están dentro de la escala de 3 (en una escala que va del 1 al 5) es decir existe satisfacción laboral y más aún hay un alto nivel de satisfacción en las relaciones con sus superiores y se sienten satisfechos por los reconocimientos que reciben. Y los resultados obtenidos sobre el desempeño laboral es 6 (de una escala de 1 al 10), es decir, no existen niveles bajos de desempeño laboral. Y si hay relación entre las dos variables y además es altamente significativa desde niveles moderados a altos.

Asimismo, Montoya, Beiiio – Escamlila, Bermúdez, Burgos, Funtealba y Padilla (2017) en su artículo científico sobre Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, realizó un estudio cuantitativo de nivel correlacional. Se aplicó el Cuestionario para mediar ambas variables a una muestra de 166 trabajadores; donde los resultados obtenidos concluyeron que el 95% de los participantes en la encuesta que son docentes y un 90,6% de los que participaron en la encuesta que son administrativos

manifestaron estar satisfechos en su labor, asimismo la correlación entre ambas variables tuvo como resultado que es significativo, en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) como en administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$).

A nivel Nacional, Olórtegui (2019) realizó una investigación No experimental, de tipo básico y nivel correlacional cuyo propósito fue establecer la relación entre las variables de gestión administrativa y satisfacción laboral en centros educativos, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para los 64 docentes que participaron en la muestra; concluyendo que, si existe una correlación positiva entre las variables y el coeficiente de correlación alcanzó un valor alto de $Rho = ,841$ entre las variables de estudio ($p = ,000 < ,050$).

Bao (2019) realizó un estudio sobre la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, la cual es de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. Se determinó una muestra de 18 trabajadores de la Escuela de Posgrado y se utilizó como instrumento al cuestionario, con un alto grado de confiabilidad. Lo más resaltante de esta investigación es que los resultados reflejan que no existe relación significativa entre las dos variables con un valor de $-,194$, con lo cual se rechaza H_1 y se comprueba H_0 ; asimismo se estableció que existe una correlación baja inversa entre la dimensión Dirección con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, obteniendo un valor de $-,321$.

Asimismo García (2019) realizó una investigación correlacional donde las variables de estudio fueron Gestión administrativa y la satisfacción laboral. Se usó un instrumento dirigido para cada variable con la que se pudo obtener los datos, también se utilizó el procedimiento estadístico SPSS versión 24 para medir la confiabilidad a través del alfa de Cronbach; Para esta investigación se tuvo una muestra de 120 administrativos de la municipalidad; llegando a la conclusión que la gestión administrativa si tiene una relación directa y significativa ($Rho=0,798$, $p=0,000$) con la satisfacción laboral.

Rodríguez (2017) realizó un estudio sobre Gestión administrativa y la satisfacción laboral, tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico – descriptivo de

corte transversal. Se utilizó el cuestionario aplicado a 108 trabajadores, y concluye que existe relación entre las variables de estudio que es de grado moderado, además de directa y significativa con un valor $r= 0.456$ y una significancia de $p= 0,000$ menor al nivel $0,05$.

Toscano y Cabezas (2015) realizó un estudio sobre la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral. Este trabajo utilizó una investigación mixta y tuvo como muestra a 339 clientes externos, 16 empleados, y 2 directivos. Los resultados obtenidos demuestran que en la Empresa aún se mantienen las gestiones administrativas tradicionales, es decir ineficiencia de la gestión administrativa y por lo tanto los trabajadores no se sienten satisfechos de la gestión por parte de los jefes, directivos; lo cual conlleva a que también exista una insatisfacción por parte de los usuarios.

Maza (2018), realizó una investigación de tipo correlacional sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, la muestra en estudio la conformó los trabajadores que en suma son 40 y cuyo resultado fue que sí existe relación entre variables y esta es de forma positiva y de un grado muy alto ($Rho = ,953$; $p = 0.000 < 0.05$). Asimismo, Muñoz (2017) también realizó un estudio utilizando las mismas variables antes mencionadas con una muestra de 87 docentes y los resultados obtenidos reflejaron una relación alta entre las variables en estudio ($Rho = ,749$; $p = 0.000 < 0.05$).

Por último, Rivasplata (2019) realizó un estudio que tuvo como objetivo primordial determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos; la muestra estuvo conformada por los 40 servidores públicos, para la recolección de datos se utilizó el instrumento que está direccionado a las dos variables en estudio. Para establecer la relación se usó el rho de Spearman, y llegándose a la conclusión que existe una relación muy buena y significativa entre dichas variables ($r=0.962^{**}$).

Luego de haber analizado las investigaciones previas sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, ahora abordaremos la fundamentación teórica de cada una de las variables de estudio, y comenzaremos analizando la gestión administrativa, donde los autores como Quichca, (2012) y Placencia, (2017)

coinciden en definir que la gestión administrativa es un conjunto de actividades debidamente planificadas y coordinadas con los elementos principales de toda organización: recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo que permitirán el logro y cumplimiento de los objetivos de la organización.

En tanto Chiavenato (2012) manifiesta que en toda gestión administrativa debe articularse cuatro elementos fundamentales que vienen a ser la planificación, organización, dirección y control, realizando actividades estratégicas o proponiendo acciones concretas en cada área de la organización de tal manera que direccionen al cumplimiento de los objetivos y/o metas planificadas, siendo de vital importancia el liderazgo del gestor de la organización con capacidad de planear, organizar y dirigir actividades en todas las esferas de la organización.

Por otro lado Campos y Loza (2012) enfatizan que en toda gestión administrativa la organización tiene la capacidad de planificar, alcanzar y evaluar el logro de sus objetivos con el uso racional y oportuno de los recursos disponibles; es decir, coordinar con qué recursos materiales cuenta, que recursos financieros tiene a su alcance, y que tiempo tiene para cumplir con los objetivos planificados, todo este buen manejo y aprovechamiento de los recursos permitirá lograr alcanzar los objetivos.

Desde el punto de vista de Alvarado (2013), menciona que en la gestión administrativa se aplica un bagaje de técnicas, instrumentos y procedimientos para el buen manejo de los recursos con los que cuenta la organización y sumado a ellos el desarrollo de las actividades que se realizarán para el logro de los objetivos. Córdova (2013) y Bowen y Vaca (2015) enfatiza que la gestión administrativa está directamente asociada con la capacidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos tangibles e intangibles de la organización; es decir, es un soporte administrativo para distintos soportes de la organización; el gestor se justifica por la eficacia y eficiencia en su labor dentro de la organización.

Por la misma línea Núñez, Bravo, Cruz, Hinostroza (2018) enfatizan que a través de la gestión administrativa la suma de esfuerzos de todo el equipo de la organización interactuando de manera armónica, trabajando de manera conjunta y dejando de lado el nivel jerárquico, conlleva claramente al logro de los objetivos

organizacionales y este logro se llevará a cabo a través de procedimientos muy rigurosos y metódicos.

Dentro de las diferentes concepciones enmarcadas líneas arriba acerca de la gestión administrativa, la presente investigación resalta los aportes de Chiavenato (2012); Quichca, (2012); Placencia, (2017); Campos y Loza (2012); Alvarado (2013) y Núñez, Bravo, Cruz, Hinojosa (2018) porque se coincide con estos autores en conceptualizar que en la gestión administrativa, la capacidad y liderazgo del gestor de la organización cumple una función muy fundamental desde el conocimiento de la realidad de la empresa y en qué condiciones se encuentra y de esta manera pueda planificar y orientar sus objetivos en un determinado periodo de tiempo con la ayuda del recurso humano que acompaña en su gestión y así lograr el éxito de la empresa.

De acuerdo a Chiavenato (2010) las dimensiones de la gestión administrativa se basan en cuatro pilares o dimensiones: La primera dimensión se refiere a la Planeación considerada el eje fundamental y la razón de ser de toda organización, es aquí donde se establecen los objetivos a alcanzar y las acciones o actividades que se tendrán que llevar a cabo para lograrlos planificadas a través de un plan o un programa. Implica el diagnóstico real de cómo se encuentra la organización lo cual encaminará a proponer los objetivos a mediano y largo plazo (Ashworth, Geys y Heyndels, 2015; Robbins y Coulter, 2014). Por otro lado Martínez (2012) señala que la planeación es una técnica mediante la cual se proponen acciones orientándolas al entorno real o realizando cambios para obtener mejores condiciones en la organización, a través de la utilización y distribución de los recursos. Desde el punto de vista de Münch (2014) en la planificación se determinan los procesos y el camino hacia donde se dirige la organización, así como también los resultados que pretenden lograr y qué actividades se tendrían que llevar a cabo para concretar lo planificado.

Dentro de las definiciones mencionadas, encontramos elementos muy similares de gran importancia como es el logro de metas u objetivos, así como también la planificación de acciones o actividades que nos van a permitir directa o indirectamente cumplir con el propósito de la organización.

La segunda dimensión hace referencia a la Organización, según Münch, (2014), ésta tiene como elemento clave lograr que el funcionamiento de la organización resulte muy sencillo y que haya fluidez entre todos los actores que trabajan en la organización; es aquí donde se establecen las áreas funcionales, además de las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías con el fin de poder cumplir los objetivos trazados por la institución, así como los sistemas y procedimientos que son parte del trabajo; en esta dimensión cada recurso humano debe saber qué rol debe desempeñar en la organización identificándose con todos los procedimientos planificados, cumpliendo con todas las tareas asignadas para que sean abordadas de manera viable y esto permita cumplir el logro de los objetivos organizacionales.

La organización es la etapa del diseño de la estructura organizacional, donde se establecen las funciones y se divide el trabajo entre los actores primordiales de la organización, ya sean cargos o tareas con el fin de cada uno de ellos lo cumplan, asignándoles los recursos necesarios y sumando esfuerzos desde su respectiva área de trabajo y cumpliendo con las actividades estructuradas para que estos apunten al logro de los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2014; Chiavenato, 2012).

La tercera dimensión se refiere a la Dirección, es aquí donde el gestor debe tener la capacidad de liderazgo o de guía para orientar al grupo humano (comportamiento y actitudes) que lo acompaña en su gestión, para obtener resultados ideales, motivándolos y manteniendo una comunicación fluida entre todos los sujetos de la organización propiciando el cumplimiento de las tareas asignadas, estableciendo metas por equipo de trabajo, sumando esfuerzos para tener resultados favorables en bien de la organización (Luna, 2014; Chiavenato, 2010; Chiliquinga, 2013 y Yañez, 2004).

La última dimensión es la de Control, esta dimensión está relacionada con la evaluación a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa. En esta dimensión se pretende evaluar la eficacia de la planificación, organización y dirección de la organización para tener la seguridad que todo lo planeado, es decir, las actividades planificadas

se realicen acorde a los planes de la organización y a través de los resultados reales obtenidos tomar medidas correctivas a fin de corregir errores encaminado satisfactoriamente al logro de las metas trazadas por la organización (Chiavenato, 2010; Yáñez, 2004; Much, 2010 y Chilingua 2013).

Por último, es importante destacar que estas cuatro funciones administrativas mencionadas anteriormente cumplen un rol fundamental, relevante y significativo en la gestión administrativa de una empresa u organización y un aspecto predominante es la motivación y comunicación que debe haber entre todo el grupo social que forman parte de la organización, concientizándose que la suma de esfuerzos de cada integrante conllevará a que se puedan cumplir con los planes o metas trazadas por el área directriz de la organización.

La segunda variable de estudio hace referencia a la Satisfacción laboral, según Robbins (2013); Álvarez (2007); Schermerhorn y Osborn (2005) mencionan que la satisfacción laboral es el reflejo de actitudes, sentimientos y emociones positivas en el ambiente de trabajo y esto conduce al buen desempeño del colaborador en la organización, valorando y cuidando su puesto de trabajo. Newstrom (2011) agrega que la actitud del trabajador se va formando en función de la percepción que tiene del lugar donde trabaja condicionando sus acciones y su conducta.

Por otro lado García (2010) y Alles (2011), afirman que la satisfacción laboral amerita infinitas formas de manifestarse en la cual se congregan las características personales del individuo, la del trabajo, de la empresa y la comunidad en su conjunto, así mismo destaca que la satisfacción laboral aborda factores internos y externos; dentro de los internos se encuentran las características personales del colaborador, sus necesidades y expectativas que tiene de su centro de labores y dentro de los factores externos se ve reflejado el clima laboral, la infraestructura y el entorno social; y todo estos elementos condicionantes van a propiciar que el trabajador se sienta satisfecho o no en relación a su trabajo.

Asimismo, Garrido (2006) afirma que la satisfacción laboral es el resultado de las condiciones del trabajo desempeñado o realizado que viene a ser un referente para entender la conducta del colaborador dentro de la organización, evidenciando diversas formas de satisfacción las cuales no dependen sólo de

condiciones objetivas sino de la evaluación de las dimensiones internas y externas que realiza el colaborador en la organización.

Todas estas definiciones coinciden en describir que la satisfacción laboral que siente el trabajador en su empresa u organización es demostrada a través de sus actitudes, acciones, cumpliendo con el desarrollo de las actividades asignadas o sus funciones encargadas y esto se debe a que sus expectativas dentro de la organización han sido las esperadas; propiciando de esta manera a sumar esfuerzos para que los objetivos y planes planteados se consoliden y de esta manera se logre el éxito de la organización u empresa.

Desde la posición de Robbins (2013), las dimensiones de la segunda variables son cuatro; la primera dimensión es el Reto del trabajo; es cuando el colaborador dentro de las actividades asignadas o cargos asumidos pone en práctica todas sus capacidades y habilidades para cumplir con lo asignado y obtener resultados; el colaborador debe sentirse libre sin condicionantes que entorpezcan su desarrollo y es necesario una evaluación para tener una idea de cómo está realizando el trabajo o la actividad y de esta manera proponer acciones de mejora. Es importante destacar que mientras más oportunidades se le dan al colaborador, difundiendo lo que es capaz de hacer, o lo que realizó éste se va a sentir satisfecho, motivado y productivo por lo que aceptará nuevas obligaciones y oportunidades de crecimiento profesional.

La segunda dimensión es el Sistema de recompensas justas, relacionados con las políticas de equidad en las organizaciones; es decir, proporcionarle a cada colaborador lo que realmente merece; en esta dimensión el trabajador debe percibir que la organización es justa en establecer incentivos y recompensas a los trabajadores que se lo merecen por el esfuerzo que realizan por cumplir con los planes o actividades trazadas por la organización; siendo estos incentivos de índole económico o de acceso a ascensos, por haber obtenido logros significativos en su centro de labores.

La tercera dimensión son las Condiciones favorables, significa que el lugar de trabajo debe contar con los materiales necesarios y adecuados; el espacio debe contar con las condiciones físicas de seguridad y una adecuada limpieza de las

oficina para realizar una ejecución óptima del desempeño laboral, esto amerita que el colaborador le otorgue un significado extraordinario a las condiciones sobre las que trabaja; ya que si él se siente cómodo, a gusto y seguro cumplirá satisfactoriamente su jornada laboral.

La última dimensión es la de Apoyo y colaboración, esto implica que los colaboradores con diversas capacidades y actitudes son los que van escalando diversos ascensos, logrando mejor posición dentro de la organización y esto se debe gracias a su extraordinario desenvolvimiento y colaboración; además es importante que todo colaborador exitoso muestre humildad, compartiendo sus saberes e influenciando en su grupo brindándoles apoyo hacia el logro de los objetivos comunes y de esa manera impactará en todo el grupo social que forma parte del equipo de la organización.

Así también la colaboración, las conexiones relacionales, las uniones con jefes y asociados son componentes que fortalecen el trabajo en equipo dentro de la organización logrando alcanzar los objetivos institucionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio parte por ser de tipo básica, puesto que el fin es establecer y aportar mayor conocimiento sobre la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En cuanto al diseño de investigación para dicho estudio es no experimental de corte transversal ya que no habrá modificación alguna de los datos recolectados y sólo se tomará en un momento determinado (Valderrama, 2014). Es descriptivo correlacional, porque no sólo se describirá la variable sino se buscará la relación que tienen entre ellas en un tiempo y momento determinado (Sánchez y Reyes, 2015).

El esquema del diseño de la investigación:

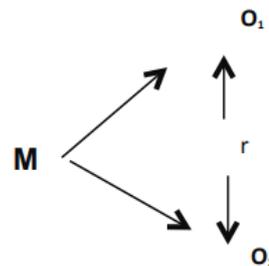
Dónde:

M = Muestra

O1 = Gestión administrativa

O2 = Satisfacción laboral

r = relación



3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

En toda gestión administrativa debe articularse cuatro elementos fundamentales que son: la planificación, organización, dirección y control, realizando actividades estratégicas o proponiendo acciones concretas en cada área de la organización de tal manera que direccionen al cumplimiento de los objetivos y/o metas planificadas, siendo de vital importancia el liderazgo del gestor de la organización con capacidad de planear, organizar y dirigir actividades en todas las esferas de la organización. (Chiavenato, 2012)

La satisfacción laboral es el reflejo de actitudes, sentimientos y emociones positivas en el ambiente de trabajo y esto conduce al buen desempeño del

colaborador en la organización, valorando y cuidando su puesto de trabajo (Robbins, 2013).

Definición operacional

En cuanto a la Gestión administrativa está compuesta por 4 dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control y se utilizó un instrumento para recabar la información necesaria y después de procesarlo para obtener los resultados de dicha investigación, se utilizó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos que servirán para el análisis de dicha variable.

La satisfacción laboral está compuesta por 4 dimensiones que son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, las Condiciones favorables y Apoyo y colaboración, en el cual se usó un instrumento para recabar información que servirá para obtener los resultados de dicha investigación, se usó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos lo cual servirá para el análisis de dicha variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de sujetos con similares características y que a partir de ella se genera la investigación (Monje, 2011). Es por ello que la población designada para dicha investigación son los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020, que son un aproximado de 227.

- Criterios de inclusión
 - Colaboradores que deseen participar en la investigación.
 - Colaboradores con contrato mayor a 1 año
- Criterios de exclusión
 - Colaboradores que tengan menos de un año de labores.
 - Colaboradores que no deseen participar en la investigación.

Muestra

La muestra está delimitada como una parte significativa de la población (Monje, 2011). Para la presente investigación, se determinó establecer a 91 trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020, como muestra de estudio y se estableció la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

- N : Población
n : muestra
Z : Nivel de confianza de 95%, Z=1.96
P : Probabilidad de éxito 50%, p=0.5
Q : Probabilidad de fracaso 50%, q=0.5
E : Margen de error 8%, e=0.08

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)227}{(227 - 1)(0.08)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 90.58 = \mathbf{91 \text{ trabajadores administrativos}}$$

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se establecerá para la investigación es la encuesta, ya que permitirá recolectar los datos requeridos en la investigación de forma individual a cada una de la muestra en estudio.

Instrumentos

Para el presente estudio se tomará en cuenta como instrumento al cuestionario, con el fin de recolectar la información de las dos variables de estudio. El instrumento está compuesto por preguntas cerradas y sistemática

con opciones de respuesta (escala de likert) que garanticen reunir la información de los participantes (Monje, 2011).

Validez del instrumento

Todo instrumento debe tener validez, es por ello que mediante la validez de contenido por juicio de expertos, se establecerá si el instrumento es válido para su aplicación y para ello se convocó a tres profesionales que tengan maestría o doctorado y que sean expertos en su rama para que puedan validar el instrumento. De haber observaciones, estas serán consideradas para la mejora del instrumento.

Confiabilidad del instrumento

Todo instrumento debe ser confiable, para ello se estableció una muestra piloto de 10 personas que tengan similares características que la población en estudio. A partir de ello se aplicará el instrumento y se procederá a analizarlo por medio del Alpha de Crombach y si el resultado que se obtuvo es mayor a 0.70 se considerará que el instrumento es confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

- Revisión teórica de las variables
- Selección de la muestra.
- Elaboración de los instrumentos de recolección de datos.
- Validación de los instrumentos por expertos.
- Aplicación de los instrumentos de investigación
- Procesamiento de los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se procedió a realizarlo por medio de dos software el Microsoft Excel y el SPSS, los cuales van a originar una base de datos y luego de ello permitirá obtener tablas y gráficos que refieran las frecuencias evidenciadas de acuerdo a las variables de estudio.

Para analizar los objetivos inferenciales primero se establecerá la prueba de normalidad, a partir del resultado, se establecerá qué tipo de prueba es la más conveniente para la aplicación (Prueba Pearson o Spearman) y con esta última se podrá verificar la hipótesis del estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio debe estar basado en los parámetros de la ética, para que sea una investigación objetiva y veraz, por tal motivo se citó todas las ideas que no pertenecen al autor y se estableció las normas de estilo Apa para el citado. Se tomó en cuenta la información recaba por parte de los participantes pero no se utilizó sus datos personal para otros fines (anonimato).

IV. RESULTADOS

Después de haber recogido los datos por medio de los instrumentos, se presenta los resultados orientados a los objetivos e hipótesis de la investigación.

Del objetivo general

Tabla 1

Relación entre Gestión administrativa y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	0.731**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	91

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

Fuente: Base de Datos del instrumento de medición.

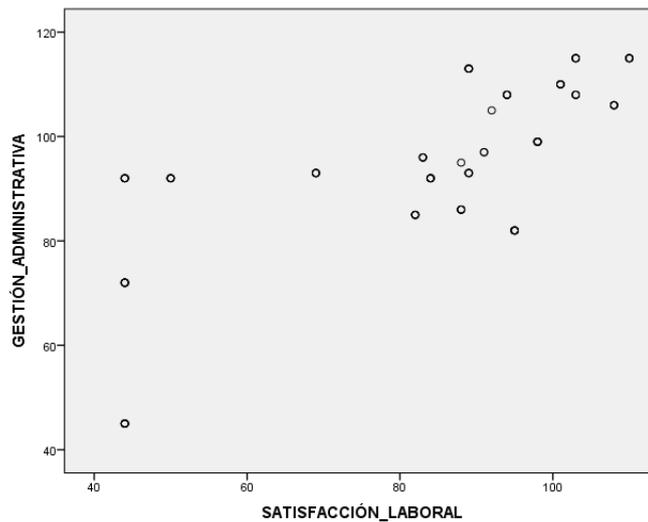


Figura 1. Diagrama de dispersión de las variables

En la Tabla 1 y figura 1 se evidenció bajo la prueba no paramétrica de correlación de spearman que sí existe relación entre las dos variables (sig = 0,000) en un grado moderado ($r = 0.731^{**}$), esto quiere decir que a mayor gestión administrativa, mejor es la satisfacción laboral en los trabajadores.

De los objetivos específicos:

Objetivos descriptivos:

Tabla 2

Nivel de gestión administrativa con sus dimensiones

	Gestión Administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	5	5,5%	11	12%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	37	40,7%	40	44%	49	53,8%	38	41,8%	42	46,2%
Alto	49	53,8%	40	44%	42	46,2%	53	58,2%	49	53,8%
Total	91	100%	91	100%	91	100%	91	100%	91	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

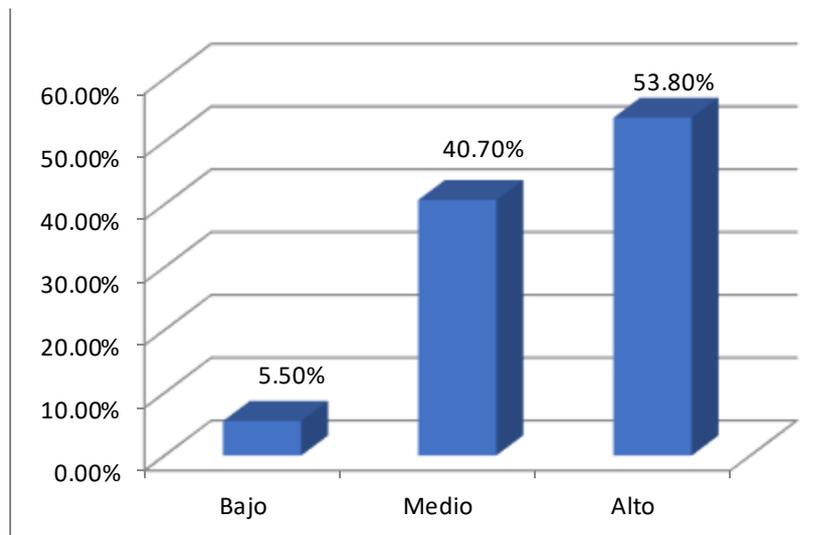


Figura 2. Nivel de gestión administrativa

De la tabla 2 y figura 2 se puede apreciar que, el nivel que reflejan los encuestados verifican un nivel alto (53,8%) en la gestión administrativa, pero también se refleja en el estudio un nivel medio (40,7%), además un nivel bajo (5,5%).

Además el nivel que reflejan los encuestados en la dimensión planeación de la Gestión administrativa muestran un nivel alto y medio en un mismo porcentaje (44%), también reflejan un nivel bajo (12%) en dicha dimensión.

El nivel que reflejan los encuestados en la dimensión organización de la Gestión administrativa muestran un nivel medio con un porcentaje (53,8%), y un nivel alto con porcentaje (46,2%) y no se encontró evidencia que indicaran un nivel bajo en dicha dimensión.

El nivel que reflejan los encuestados en la dimensión dirección de la Gestión administrativa muestran un nivel alto con un porcentaje (58,2%), y un nivel medio con porcentaje (41,8%) y no se encontró evidencia que indicaran un nivel bajo en dicha dimensión.

El nivel que reflejan los encuestados en la dimensión control de la Gestión administrativa muestran un nivel alto con un porcentaje (53,8%), y un nivel medio con porcentaje (46,2%) y no se encontró evidencia que indicaran un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 3

Nivel de satisfacción Laboral y sus dimensiones

	Satisfacción Laboral		Reto al trabajo		Sistema de recompensas justas		Condiciones favorables		Apoyo y colaboración	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0%	0	0%	11	12,1%	16	17,6%	5	5,4%
Medio	45	49,5%	26	28,6%	54	59,3%	29	31,9%	44	48,4%
Alto	46	50,5%	65	71,4%	26	28,6%	46	50,5%	42	46,2%
Total	91	100%	91	100%	91	100%	91	100%	91	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

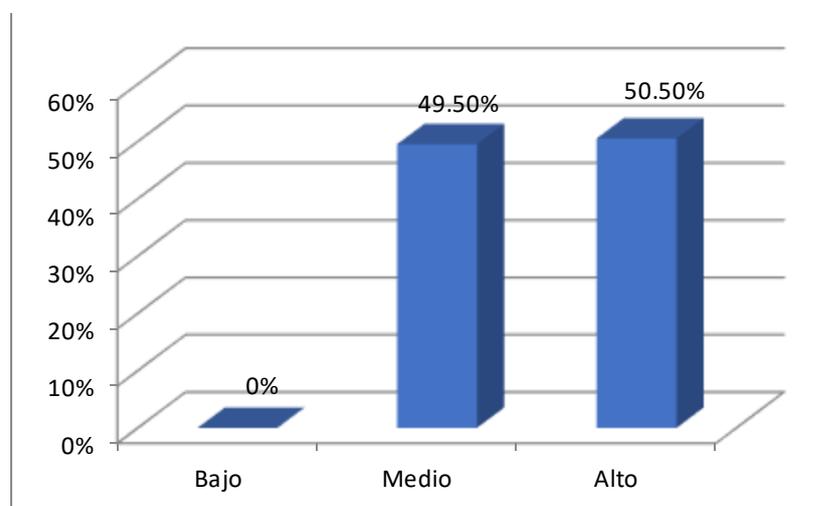


Figura 3. Nivel de Satisfacción Laboral

De la tabla 3 y figura 3 se puede apreciar que, el nivel que reflejan los encuestados verifican un nivel alto (50,5%) en la satisfacción laboral, pero también se refleja en el estudio un nivel medio (49,5%), y no hubo participante que indique un nivel bajo.

Además el nivel que reflejan los encuestados en la dimensión reto al trabajo de la satisfacción laboral muestran un nivel alto con un porcentaje de 71,4% y además un nivel medio con un porcentaje de 28,6% y no se encontró evidencia que indicaran un nivel bajo en dicha dimensión.

El nivel que reflejan los encuestados en la dimensión sistema de recompensas justas de la satisfacción laboral muestran un nivel medio con un porcentaje de 59,3%, un nivel alto con un porcentaje de 28,6% y un nivel bajo con un porcentaje de 12,1% en dicha dimensión.

El nivel que reflejan los encuestados en la dimensión Condiciones favorables de la satisfacción laboral muestran un nivel alto con un porcentaje de 50,5%, un nivel medio con un porcentaje de 31,9% y un nivel bajo con un porcentaje de 17,6% en dicha dimensión.

El nivel que reflejan los encuestados en la dimensión Apoyo y colaboración de la satisfacción laboral muestran un nivel medio con un porcentaje de 48,4%, un nivel alto con un porcentaje de 46,2% y un nivel bajo con un porcentaje de 5,4% en dicha dimensión.

Tabla 4

Relación entre gestión administrativa y las dimensiones de la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	r	Sig.(p)
	Reto al trabajo	0.723**	0.000
Gestión administrativa	Sistema de recompensas justas	0.702**	0.000
	Condiciones favorables	0.538**	0.000
	Apoyo y colaboración	0.676**	0.000

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

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

En la tabla 4 se puede apreciar bajo la prueba no paramétrica del Rho de Spearman lo siguiente:

- En la dimensión reto al trabajo de la variable satisfacción laboral se relaciona y muy significativamente (sig = 0,000) y en grado moderado (r =0,723**) con la variable gestión administrativa.
- En la dimensión sistema de recompensas justas de la variable satisfacción laboral se relaciona y muy significativamente (sig = 0,000) y en grado moderado (r =0,702**) con la variable gestión administrativa.
- En la dimensión Condiciones favorables de la variable satisfacción laboral se relaciona y muy significativamente (sig = 0,000) y en grado moderado (r =0,538**) con la variable gestión administrativa.
- En la dimensión Apoyo y colaboración de la variable satisfacción laboral se relaciona y muy significativamente (sig = 0,000) y en grado moderado (r =0,676**) con la variable gestión administrativa.

V. DISCUSIÓN

En este acápite se va a discutir en función a los resultados obtenidos orientados a los objetivos, con otras investigaciones, partiendo de los objetivos específicos al general.

Para analizar y discutir el objetivo general sobre la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la corte superior de justicia del santa, se tuvo como resultado en la tabla y figura 1 se evidenció bajo la prueba no paramétrica de correlación de spearman que si existe relación entre las dos variables ($\text{sig} = 0,000$) en un grado moderado ($\text{Rho} = 0.731^{**}$), esto quiere decir que a mayor gestión administrativa, mejor es la satisfacción laboral en los trabajadores o por el contrario a deficiente gestión administrativa genera insatisfacción en los trabajadores. Estos resultados coinciden con lo establecido con Castro (2012) quien al realizar una investigación sobre gestión administrativa y la satisfacción laboral pudo concluir que, sí existe relación entre variables y es de grado moderado con una tendencia al nivel alto de 0,65 es decir, altamente significativo. También Olórtégui (2019) quien realizó una investigación No experimental y cuyo propósito fue determinar la relación entre las variables de gestión administrativa y satisfacción laboral, pudo concluir que existe una correlación positiva entre las variables de estudio y el coeficiente de correlación alcanzó un valor alto de $\text{Rho} = 0,841$ entre las variables de estudio ($p = ,000 < ,050$). Esto quiere decir que si existe buena gestión genera que los trabajadores se sientan satisfechos. Asimismo, Rodríguez (2017) quien realizó un estudio entre dichas variables orientado a los colaboradores, pudo concluir que si existe relación con un valor Rho de Spearman de 0.456 y un valor $p = 0,000$ y de grado moderado, además de ser directa y significativa. Por otro lado, Maza (2018), quien desarrollo una investigación de tipo correlacional sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, tuvo como resultado que si existe relación entre dichas variables ($\text{Rho} = ,953$; $p = 0.000 < 0.05$) y es de grado muy alta. Asimismo, Muñoz (2017) también realizó una investigación utilizando las mismas variables antes mencionadas con una muestra de 87 docentes y los resultados obtenidos reflejaron una relación de grado alto ($\text{Rho} = ,749$; $p = 0.000 < 0.05$). Por último, en función a las investigaciones que coinciden con el objetivo tenemos a Rivasplata (2019) en su

investigación sobre la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción; concluye bajo el parámetro de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, llega a identificar que si existe relación entre dichas variables ($Rho = 0.962^{**}$, $p = 0.000$) y es de grado muy bueno. Por otro lado, Bao (2019) contradice los resultados obtenidos ya que realizó un estudio sobre Gestión administrativa y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad. Lo más resaltante de esta investigación es que los resultados muestran una correlación no significativa con un valor de $-,194$, con lo cual se rechaza H_1 y se comprueba H_0 , y pudo concluir que no existe relación significativa entre dichas variables. Así también Toscano y Cabezas (2015) realizó un estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Obtuvo como resultados que en la Empresa aún se mantienen las gestiones administrativas tradicionales, es decir ineficiencia de la gestión administrativa y por lo tanto los trabajadores no se sienten satisfechos de la gestión por parte de los jefes, directivos, lo cual conlleva a que también exista una insatisfacción por parte de los usuarios. Partiendo de lo establecido por el análisis se puede identificar que aunque no es baja la gestión administrativa, puede mejorar para así crear un entorno mucho más agradable en el trabajo y generar la satisfacción plena entre ellos.

Para analizar y discutir el objetivo específico uno sobre el nivel de gestión administrativa de los trabajadores de la corte superior de justicia del santa, se tuvo como resultado en la tabla 2 y figura 2 se puede apreciar que, el nivel que reflejan los encuestados verifican un nivel alto (53,8%) en la gestión administrativa, pero también se refleja en el estudio un nivel medio (40,7%), además un nivel bajo (5,5%), según la percepción de los participantes. Además se puede evidenciar en todas las dimensiones de la variable gestión administrativa que son: planeación, organización, dirección y control un nivel alto predominante. Estos resultados coinciden con Gavilánez, Espín y Arévalo (2018) quienes investigaron el impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador, en su artículo científico manifiestan sobre la gran importancia de la gestión administrativa eficiente dirigida a las pymes, puesto que va a permitir analizar el avance, desarrollo y crecimiento estable de estas pequeñas o medianas empresas, a través de estrategias de gestión como la capacidad de realizar estudios en cada una de las áreas de las pymes con el propósito de conocer el estado en que se encuentra la pequeñas o

medianas empresa y cómo van evolucionando en el tiempo; asimismo, concientizar a los pequeños empresarios para que tengan una mejor organización y mejores estrategias, para obtener mejores resultados. Otro de trabajos previos que coinciden con los resultados es de Castro (2012) quién realizó una investigación sobre la gestión y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Quien concluye que, los resultados sobre la gestión administrativa tuvieron como resultado que el 70% del personal administrativo lo calificara como positivo. También Nivelal-casa y Orozco-Chávez (2017) en su artículo científico titulado Gestión administrativa de las PYMES y su incidencia en la organización del trabajo, llegando a la conclusión que todo empresario, jefe, director debe tener un buen liderazgo y un buen desempeño en su organización, es decir debe planificar, organizar, coordinar, direccionar y controlar las Mypes para que de esta manera conduzca a las Mypes a oportunidades de crecimiento y en las falencias encontradas realizar oportunidades de mejora continua. También Bao (2019) realizó una investigación sobre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL. Huánuco, 2019; lo más resaltante de esta investigación es que los resultados muestran que la gestión administrativa no es óptima y puede mejorar siempre y cuando se establezca mejores estrategia para ello. También Toscano y Cabezas (2015) en su investigación pudo obtener resultados similares ya que al aplicar el instrumento pudo concluir que en la Empresa aún se mantienen las gestiones administrativas tradicionales, es decir ineficiencia que conlleva a un malestar en los colaboradores. Estos resultados se fundamentan bajo la teoría de Chiavenato (2012) quien manifiesta que en toda gestión administrativa debe articularse cuatro elementos fundamentales que vienen hacer la planificación, organización, dirección y control, realizando actividades estratégicas o proponiendo acciones concretas en cada área de la organización de tal manera que direccionen al cumplimiento de los objetivos y/o metas planificadas, siendo de vital importancia el liderazgo del gestor de la organización con capacidad de planear, organizar y dirigir actividades en todas las esferas de la organización. Es por ello que la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Santa, está yendo por buen camino pero aún falta complementar aún más para que sea óptima y alcance un alto nivel en su totalidad.

Con respecto al segundo objetivo específico, que fue describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, se reflejó en la tabla 3 y figura 3, según los encuestados verifican un nivel alto (50,5%) en la satisfacción laboral, pero también se refleja en el estudio un nivel medio (49,5%), y no hubo participante que indique un nivel bajo. Asimismo para el análisis de las dimensiones se pudo evidenciar que, el nivel que se refleja en la dimensión reto al trabajo es de un nivel alto con un porcentaje de 71,4%, también en la dimensión sistemas de recompensas justas se refleja un nivel medio con porcentaje de 59,3%, en la dimensión Condiciones favorables se pudo obtener un nivel alto con un porcentaje de 50,50 y por último, en la dimensión Apoyo y colaboración se obtuvo un nivel medio con un porcentaje de 48,4%. Estos resultados coinciden con lo obtenido por Gonzales (2011) quien realizó un trabajo de investigación sobre la Satisfacción laboral y compromiso organizativo quien después de aplicar el instrumentos y al procesarlo por procedimientos estadísticos obtuvo como resultado que, el 67.86% de los trabajadores calificara estar totalmente satisfecho, esto quiere decir que las estrategias utilizadas funcionan. Así también, Fuente (2012) en su investigación sobre la satisfacción laboral y su influencia con la productividad se obtuvo como resultado que, el 71 % manifestó tener un elevado nivel de satisfacción con el trabajo que realiza y esto parte porque se sienten cómodos con la realización de las labores que desempeñan. Además, Chiang y San Martín (2015) realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los funcionarios de una Municipalidad y se obtuvo como resultados que, los niveles de percepción sobre la satisfacción laboral están dentro de la escala de 3 (en una escala que va del 1 al 5) es decir existe satisfacción laboral y más aún hay un alto nivel de satisfacción en las relaciones con sus superiores y se sienten satisfechos por los reconocimientos que reciben. También Montoya, Beiiio – Escamilia, Bermúdez, Burgos, Funtealba y Padilla (2017) en su artículo científico sobre Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional, se obtuvo como resultado que el 95% de los colaboradores y un 90,6% de los administrativos manifestaron estar satisfechos laboralmente. Por otro lado Toscano y Cabezas (2015) contradice con los resultados ya que en su investigación sobre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los

empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental, obtuvo como resultado que los colaboradores no se sienten satisfechos ya que la gestión por parte de los jefes, directivos no toman decisiones correctas y se basan en una estructura que no es acorde para llevar mejor el trabajo y esto conlleva a que también exista una insatisfacción por parte de los usuarios. Estos resultados se fundamentan bajo los conceptos de García (2010) y Alles (2011), quienes afirman que la satisfacción laboral amerita infinitas formas de manifestarse en la cual se congregan las características personales del individuo, la del trabajo, de la empresa y la comunidad en su conjunto, así mismo destaca que la satisfacción laboral aborda factores internos y externos; dentro de los internos se encuentra las características personales del colaborador, sus necesidades y expectativas que tiene de su centro de labores y dentro de los factores externos se ve reflejado el clima laboral, la infraestructura y el entorno social; y todo estos elementos condicionantes van a propiciar que el trabajador se sienta satisfecho o no en relación a su trabajo. Estos resultados en general muestran que en la Corte Superior de Justicia del Santa se está utilizando estrategias que mejoran la percepción sobre la satisfacción laboral pero no en su totalidad, es por ello que se debe seguir buscando optimizar dicha percepción.

Para el tercer objetivo específico, que fue determinar la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Corte Superior de Justicia del Santa, se analizaron los datos que se obtuvieron en la tabla 4 se puede apreciar bajo la prueba no paramétrica del Rho de Spearman el cual se reflejó una correlación positiva y significativa ($\text{sig} = 0,000$) que predomina en todas las dimensiones (reto al trabajo, sistema de recompensas, Condiciones favorables y Apoyo y colaboración) y en grado moderado ($r = 0,723^{**}$, $r = 0,702^{**}$, $r = 0,538^{**}$ y $r = 0,676^{**}$). Estos resultados son similares a los alcanzados por Bao (2019) quien evidenció bajo la prueba de correlación que existe una correlación baja inversa entre la dimensión Dirección de la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores. También Toscano y Cabezas (2015) en su investigación pudo reflejar como resultado que en la Empresa como aún se mantienen las gestiones administrativas tradicionales, existe insatisfacción en todo el ámbito (en todas sus dimensiones) de la variable satisfacción laboral. Estos

resultados demuestran que hay una relación ineludible entre las dos variables y también en sus dimensiones es por ello que Peñaranda, Quijano y Thomas (2019) quienes detallan que las entidades públicas buscan saber la satisfacción del personal (en toda sus dimensiones) con respecto a la gestión que desarrolla la entidad También Guzmán (2013), corrobora dicha información porque es importante conocer la satisfacción de los colaboradores para que cumplan a cabalidad sus funciones y así poder demostrar toda su capacidad y todo ello suma a poder cumplir los objetivos institucionales.

VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados se pudo concluir que:

Primera : Sí existe relación y muy significativa entre las dos variables de estudio (sig = 0,000) y en grado moderado ($r = 0.731^{**}$), esto quiere decir que a mayor gestión administrativa, mejor es la satisfacción laboral en los trabajadores, en cambio, si hay deficiencia en la gestión administrativa generará la insatisfacción en los colaboradores de la entidad.

Segunda: El nivel que predomina en la gestión administrativa es el nivel alto con un porcentaje de 53,8% y la dimensión que tiene mayor aceptación es la dimensión dirección con un porcentaje de (58,2%) nivel alto, pero la dimensión que menos aceptación se refleja es la dimensión organización con un porcentaje de 53,8% nivel medio. Todo eso conlleva que la gestión administrativa sí está direccionándose a la calidad en la gestión pero todavía no se logra posicionar a cabalidad.

Tercera : El nivel predominante en la satisfacción laboral es el nivel alto con un porcentaje de 50,5% y la dimensión que tiene mayor aceptación es reto al trabajo con el 71,4% de nivel alto en cambio la dimensión que menos aceptación tiene es el sistema de recompensas justas con un 59,3% en nivel medio.

Cuarta : Se obtuvo como conclusión que si existe relación significativa, positiva entre la gestión administrativa y las dimensiones reto al trabajo (grado moderado, sig = 0.000, $r = 0,723^{**}$), condiciones favorables (grado moderado, sig = 0.000, $r = 0,538^{**}$), sistema de recompensas justas (grado moderado, sig = 0,000, $r = 0,702^{**}$) y apoyo y colaboración (grado moderado, sig = 0,000, $r = 0,676^{**}$) de la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera : Al presidente de la Corte Superior de Justicia, implementar mejores mecanismos que ayuden a optimizar la gestión administrativa para que la satisfacción sea óptima en su totalidad, ya que en los resultados se estableció que existe una relación significativa entre las dos variables.

Segunda: A los jefes de cada área buscar estrategias (comunicación, manejo, orientación, entre otros) que ayuden a mejorar aún más la percepción de la gestión administrativa, ya que se pudo evidenciar que existe un nivel alto pero no en todos.

Tercera : A los colaboradores, generar mayor compromiso en la obtención de los objetivos institucionales, además de tomar en cuenta los procedimientos y pautas del trabajo a desarrollar, ya que se observó un nivel alto pero no en su totalidad sobre la variable satisfacción laboral.

Cuarta : A los futuros investigadores, estudiar e investigar con mayor profundidad, tomando en cuenta los diferentes diseños en la investigación para que aumenten el conocimiento de las variables de estudio ya que en esta investigación se demostró que sí hay relación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2011) *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Grupo Editorial Norma.
- Alvarado, O. (2013). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Andrea del Pilar Ramirez Casco, Rafael German Ramirez Garrido y Edison Vinicio Calderon Moran (2017): La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, *Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017)*. En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ashworth, J.; Geys, B. y Heyndels, B. (2015) Government Weakness and Local Public Debt Development in Flemish Municipalities, *International Tax and Public Finance*, 12: 395-422.
- Bao, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la escuela de posgrado de la UNHEVAL*. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4598/PGPDS00029B22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Basantes, S. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: S.ed. Recuperado de [https://dspace.ups.edu.ec/ bitstream](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream).
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo. Ibarra, Ecuador*. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, E., Gómez-García, C., Meseguer-de-Pedro, Mariano (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un

Hospital Universitario análisis general y categorías laborales. *Rev. Anales de psicología*, Volumen 31(2) pp. 645-650. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16738685028.pdf>

Castro (2012). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Mérida, Universidad Los Andes, Venezuela.

Chiang Vega, M. M, & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw Hill. Interamericana.

Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. Volumen 52 de Serie Empresarial. McGraw-Hill. Recuperado de: [https://chiavenato+\(2014\)gestion+administrativa&hl=es-tjfangq6aeikjaa](https://chiavenato+(2014)gestion+administrativa&hl=es-tjfangq6aeikjaa)

Chiavenato, I. (2015). *Administración, teoría, proceso y práctica*. 3ª edición. Bogotá: editorial McGraw-Hill. Recuperado de: [http://online.iacc.cl/file.php/2/pes2/_a/fundamentos_de_la_administracion/C](http://online.iacc.cl/file.php/2/pes2/_a/fundamentos_de_la_administracion/Contenidos/contenido_semana8.pdf)
[ntenidos/contenido_semana8.pdf](http://online.iacc.cl/file.php/2/pes2/_a/fundamentos_de_la_administracion/C)

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill Interamericana S.A.

Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. México: BITSTREAM.

Córdova (2013). *Gestión Administrativa*. Bogotá: Ecoe ediciones

Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Fuente, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la*

- ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperada desde:<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- García, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39449/Garc%c3%ada_TGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. McGrawHill.
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., y Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (julio 2018). En línea:<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gonzales, G. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado a la municipalidad en la provincia de Córdoba*. (Tesis de doctorado en Ciencias Jurídicas y Empresariales), Universidad Católica de Córdoba, Córdoba, Argentina.
- Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. Recuperado de repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.
- Loguzzo, H. A. (2016). *Introducción a la gestión y administración a las organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Patria.

- Martinez, A. L. (2012). *Administración educativa*. México: Red Tercer Milenio S.C
- Maza, L. (2018) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Disponible en: [https://goo. gl/yYzxJ](https://goo.gl/yYzxJ)
- Montoya Cáceres, P., Beijo-Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A.(2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*.13a. México: Mc Graw Hill.
- Nivela-Icaza, José M.; Orozco-Chávez, Daniel D.; Riquero-Castro, Héctor D. Administrative management of PYMES and their impact on the organization of work. *Polo del Conocimiento*, [S.l.], v. 2, n. 5, p. 718-732, mayo 2017. ISSN 2550-682X. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/92>>. Fecha de acceso: 03 dic. 2020 doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v2i5.92>.
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. e Hinostraza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83).
- Olivares, Silva & Carlos (2012) *El Compromiso Organizacional Y la Satisfacción Laboral*. México: EAE.
- Olórtegui, J. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la Provincia de Huaral, 2019*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41754/OI%
b3rtegui_LJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41754/OI%c3%b3rtegui_LJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Peñaranda Ayala, Z.V., Quijano Parra, A., Thomas Manzano, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del Municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas Bistua*. Vol. 17, Núm. 1 (2019).
http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/BISTUA/issue/view/175
- Placencia (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la facultad de ciencias administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8428>
- Quichca, G. (2012). *Relación entre calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto superior particular La Pontificia del distrito de Carmen alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/829>
- Rivasplata, A. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2019*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45640/Rivasplata_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9070/Rodr%C3%ADguez_GJP.pdf?sequence=1
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial BussinesSuport
- Schermerhorn, H., Hunt, J., y Osborn, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=33119>
- Toscano, F. y Cabezas, H. (2015). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal*

De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P. (Tesis Maestría)
Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de:
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2083>.

Valderrama, S. (2014) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*.
Lima: San Marcos.

Yáñez, T. (2004). Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una
institución de asistencia privada. México: Mc. Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Gestión Administrativa	La Gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas a un bien común, que viene hacer el logro de los objetivos o metas institucionales, las cuales se lograrán con el esfuerzo de todo el grupo humano que acompaña en la organización. Implica un alto nivel de exigencias desde el desarrollo de funciones como también la planificación, organización, coordinación, dirección y control de la empresa (Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade, 2019; Basantes, 2014).	La gestión administrativa es una arista importante en toda organización y se medirá a través del instrumento del cuestionario que consta de 23 ítems y serán evaluados en las dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Para evaluar las respuestas de cada ítem se basará en la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5	Planeación	Estrategias Institucionales (metas y objetivos)	1, 2, 3, 4	Escala ordinal
				Toma de decisiones	5,6	
			Organización	Estructura organizacional	7,8	
				Políticas institucionales	9,11	
				Recursos humanos	10,12	
			Dirección	Comportamiento organizacional	13,14	
				Motivación	15,16	
				Liderazgo	17,18	
			Control	Estándar de desempeño	19,20	
				Control administrativo	21,22,23	

Satisfacción Laboral	<p>Satisfacción laboral es el reflejo de actitudes, sentimientos y emociones positivas en el ambiente de trabajo y esto conduce al buen desempeño del colaborador en la organización, valorando y cuidando su puesto de trabajo. (Robbins, 2013; Álvarez, 2007; Schermerhurn y Osborn, 2005)</p>	<p>La satisfacción laboral es el desempeño del trabajador en su centro laboral y se medirá a través del instrumento del cuestionario que consta de 22 ítems y serán evaluados en las dimensiones: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables y apoyo y colaboración. Para evaluar las respuestas de cada ítem se basará en la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5.</p>	<p>Reto del trabajo</p>	<p>Disposición al trabajo</p>	1,2	Escala ordinal	
				Naturaleza del trabajo	3		
				Logros	4,5		
			Sistema de recompensas justas	Reconocimiento	6,10		
				Demanda de trabajo	7		
				Oportunidad de ascensos	8, 13		
				Equidad	11, 12		
				Estándares salariales	9,		
			Condiciones favorables	Normativas en el trabajo	14,		
				Comodidad en el ambiente	15,16, 17		
			Apoyo y colaboración	Relación entre compañeros	18,19		
				Liderazgo	20,21		
				Responsabilidad laboral	22		

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados (as) Colaboradores:

El objetivo de este cuestionario es recoger y analizar información sobre la Gestión Administrativa en la corte superior de Justicia del Santa, 2020. Se garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas que colaboren con el llenado del cuestionario. Se recomienda que conteste a cada una de las afirmaciones (ítems) formuladas con sinceridad y objetividad y si tuviera alguna duda e inquietud preguntar al aplicador del cuestionario.

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa (X) de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Totalmente de acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Se le agradece su colaboración!

SEXO: F () M () EDAD:.....TIEMPO DE SERVICIO EN EL TRABAJO:....

DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
G1	Los objetivos planificados por la institución se logran de acuerdo a lo programado.	1	2	3	4	5
G2	Se encuentran definidos los planes de trabajo de la institución donde labora.	1	2	3	4	5
G3	El trabajo se realiza en base a metas establecidas por la institución.	1	2	3	4	5
G4	Se cumplen con las actividades programadas por la institución.	1	2	3	4	5
G5	Solicitan su opinión para la toma de decisiones con respecto a algunas actividades a realizar en la institución.	1	2	3	4	5
G6	Las decisiones que se toman están orientadas al cumplimiento de las metas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
G7	El organigrama del área donde labora es actualizado periódicamente.	1	2	3	4	5
G8	La designación de cargos en la institución están bien definidos	1	2	3	4	5

G9	La institución cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF)	1	2	3	4	5
G10	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la institución	1	2	3	4	5
G11	Existen sistemas informáticos actualizados en la institución.	1	2	3	4	5
G12	La institución realiza una buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades de la institución.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
G13	El comportamiento de tus compañeros ante terceros en la institución, es adecuada.	1	2	3	4	5
G14	La comunicación verbal es clara y fluida entre los miembros de la institución.	1	2	3	4	5
G15	La institución brinda la motivación necesaria para el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
G16	Se promueve el trabajo en equipo en la institución	1	2	3	4	5
G17	Se evidencia el liderazgo de parte del jefe de la institución	1	2	3	4	5
G18	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONTROL						
G19	La institución cuenta con estándares de evaluación.	1	2	3	4	5
G20	En la institución se evalúa el desempeño laboral en base a estándares.	1	2	3	4	5
G21	En la institución existen sistemas de control	1	2	3	4	5
G22	Se emplean estrategias de control en el momento que emergen algunas dificultades.	1	2	3	4	5
G23	Existen mecanismos de control para corregir los problemas después de presentarse.	1	2	3	4	5

Gracias por su amable colaboración.

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la Gestión Administrativa
2) Autor:	Joanna Gisell Hidalgo Quezada
3) N° de ítems	23
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	Trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020
7) Finalidad	Medir la Gestión Administrativa
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario mide cuatro dimensiones: I. Planeación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Organización (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12); III. Dirección (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18); IV. Control (ítems 19, 20, 21, 22, 23) Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Totalmente en desacuerdo = 1 hasta Totalmente de acuerdo = 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la Gestión Administrativa a través de la percepción de los Trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,966$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública, MBA, y a fines con experiencia en la metodología de la investigación.</p>

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Deficiente [23 - 45], Regular [46 - 92], Bueno [93 - 115]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Planeación	1, 2, 3, 4, 5, 6
DIM 2	Organización	7, 8, 9, 10, 11, 12
DIM 3	Dirección	13, 14, 15, 16, 17, 18
DIM 4	Control	19, 20, 21, 22, 23

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 75, y el resto en el nivel bueno

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES			
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4
Bueno	93 – 115	25 – 30	25 – 30	25 – 30	21 – 25
Regular	46 – 92	12 – 24	12 – 24	12 – 24	10 – 20
Deficiente	23 – 45	6 – 11	6 – 11	6 – 11	5- 9

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimados (as) Colaboradores:

El objetivo de este cuestionario es recoger y analizar información sobre la Satisfacción Laboral en la corte superior de Justicia del Santa, 2020. Se garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas que colaboren con el llenado del cuestionario. Se recomienda que conteste a cada una de las afirmaciones (ítems) formuladas con sinceridad y objetividad y si tuviera alguna duda e inquietud preguntar al aplicador del cuestionario.

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa (X) de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Totalmente de acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Se le agradece su colaboración!

SEXO: F () M () EDAD:.... TIEMPO DE SERVICIO DE TRABAJO:

DIMENSIÓN: RETO DEL TRABAJO						
SL1	Tu centro de labores estimula tus ganas de superación	1	2	3	4	5
SL2	Te encuentras satisfecho en tu trabajo	1	2	3	4	5
SL3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.	1	2	3	4	5
SL4	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu trabajo.	1	2	3	4	5
SL5	Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu trabajo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN:SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS						
SL6	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la institución.	1	2	3	4	5
SL7	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.	1	2	3	4	5
SL8	Participas en las decisiones de la institución.	1	2	3	4	5
SL9	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.	1	2	3	4	5

SL10	Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos.	1	2	3	4	5
SL11	La institución te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional,	1	2	3	4	5
SL12	Percibes en la institución justicia al ser juzgado por tu trabajo en relación a los demás.	1	2	3	4	5
SL13	La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONDICIONES FAVORABLES						
SL14	La institución cumple con los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5
SL15	La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.	1	2	3	4	5
SL16	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.	1	2	3	4	5
SL17	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: APOYO Y COLABORACIÓN						
SL18	Existe compañerismo y cooperación entre los miembros de la institución	1	2	3	4	5
SL19	Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la institución.	1	2	3	4	5
SL20	El jefe valora el esfuerzo que realizan en el trabajadores en la institución	1	2	3	4	5
SL21	Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.	1	2	3	4	5
SL22	Sientes que tus compañeros de trabajo asumen con responsabilidad las tareas asignadas.	1	2	3	4	5

Gracias por su amable colaboración.

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral
13) Autor:	Joanna Gisell Hidalgo Quezada
14) N° de ítems	22
15) Administración	Individual
16) Duración	30 minutos
17) Población	Trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020
18) Finalidad	Medir la Satisfacción Laboral
19) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20) Codificación:	Este cuestionario mide cuatro dimensiones. Reto del trabajo (ítems 1, 2, 3, 4, 5); II. Sistema de recompensas justas (ítems 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13); III. Condiciones favorables (ítems 14, 15, 16, 17); IV. Apoyo y colaboración(ítems 18, 19, 20, 21, 22) Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Totalmente en desacuerdo = 1 hasta Totalmente de acuerdo = 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
21) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la Satisfacción Laboral a través de la percepción de los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,974$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública, MBA, y a fines con experiencia en la metodología de la investigación.</p>

22) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Deficiente [22 - 43], Regular [44 - 88], Bueno [89 - 110]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Reto del trabajo	1, 2, 3, 4, 5
DIM 2	Sistema de recompensas justas	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
DIM 3	Condiciones favorables	14, 15, 16, 17
DIM 4	Apoyo y colaboración	18, 19, 20, 21, 22

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 75, y el resto en el nivel bueno

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES			
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4
Bueno	89 – 110	21 – 25	33 – 40	17 – 20	21 – 25
Regular	44 – 88	10 – 20	16 – 32	8 – 16	10 – 20
Deficiente	22 – 43	5- 9	8 – 15	4 – 7	5- 9

ANEXO 3: Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GA1	91,36	228,623	,861	,964
GA2	91,18	229,775	,900	,963
GA3	91,23	223,708	,858	,964
GA4	91,14	236,600	,723	,965
GA5	91,82	237,775	,414	,969
GA6	91,14	229,171	,855	,964
GA7	91,50	235,310	,573	,967
GA8	91,82	231,013	,633	,966
GA9	90,73	234,970	,675	,966
GA10	91,18	235,775	,776	,965
GA11	91,05	235,379	,753	,965
GA12	91,73	227,160	,792	,964
GA13	91,45	232,736	,711	,965
GA14	91,32	236,418	,826	,965
GA15	91,41	233,015	,768	,965
GA16	91,32	233,465	,755	,965
GA17	91,09	234,372	,590	,967
GA18	90,91	232,848	,738	,965
GA19	91,23	227,041	,823	,964
GA20	91,09	233,896	,906	,964
GA21	90,91	237,134	,727	,965
GA22	91,18	235,584	,865	,964
GA23	91,23	236,755	,834	,965

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir el gobierno digital” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 15 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de cronbach del instrumento es de 0.966, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel del gobierno digital es confiable.

Confiabilidad del Instrumento para medir la satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SL1	80,05	408,998	,660	,974
SL2	79,73	406,398	,721	,973
SL3	80,09	381,039	,940	,971
SL4	79,27	420,874	,360	,975
SL5	79,95	393,855	,863	,972
SL6	80,23	390,755	,786	,973
SL7	80,91	387,610	,810	,972
SL8	80,95	394,522	,624	,974
SL9	80,18	393,870	,755	,973
SL10	80,45	383,498	,837	,972
SL11	80,18	398,823	,801	,972
SL12	80,32	392,894	,808	,972
SL13	81,05	390,903	,729	,973
SL14	80,45	392,165	,810	,972
SL15	80,09	390,087	,934	,971
SL16	80,09	390,944	,913	,971
SL17	80,23	381,327	,880	,972
SL18	80,36	391,100	,912	,972
SL19	80,00	403,048	,651	,974
SL20	80,14	386,123	,938	,971
SL21	80,14	378,600	,927	,971
SL22	80,09	402,468	,586	,974

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 15 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.974, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario es confiable.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para medir la Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planeación	Metas y objetivos	Los objetivos planificados por la institución se logran de acuerdo a lo programado.						X		X		X		X			
			Se encuentran definidos los planes de trabajo de la institución donde labora.										X		X			
			El trabajo se realiza en base a metas establecidas por la institución.										X		X			
		Planificación de acciones.	Se cumplen con las actividades programadas por la institución.								X		X		X			
			Participación en la toma de decisiones	Solicitan su opinión para la toma de decisiones con respecto a algunas actividades a realizar en la institución.								X		X		X		
				Las decisiones que se toman están orientadas al cumplimiento de las metas.								X		X		X		
	Organización	Organigrama de la institución	El organigrama del área donde labora es actualizado periódicamente.						X		X		X		X			
			La designación de cargos en la institución están bien definidos										X		X			
			La institución cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF)										X		X			
		Comunicación	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la institución								X		X		X			
			Existen sistemas informáticos actualizados en la institución.								X		X		X			
		Selección del personal	La institución realiza una buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades de la institución.								X		X		X			
	Dirección	Comportamiento del trabajador	El comportamiento de tus compañeros ante terceros en la institución, es adecuada.						X		X		X		X			

			La comunicación verbal es clara y fluida entre los miembros de la institución.										X		X			
		Desarrollo profesional	La institución brinda la motivación necesaria para el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.										X		X		X	
			Se promueve el trabajo en equipo en la institución													X		X
		Liderazgo	Se evidencia el liderazgo de parte del jefe de la institución										X		X		X	
			Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.													X		X
	Control	Evaluación	La institución cuenta con estándares de evaluación.										X		X		X	
			En la institución se evalúa el desempeño laboral en base a estándares.														X	
		Estrategias de contingencia	En la institución existen sistemas de control											X		X		X
			Se emplean estrategias de control en el momento que emergen algunas dificultades.														X	
			Existen mecanismos de control para corregir los problemas después de presentarse.												X		X	

Mgr. Luis Marcelo Olivos Jiménez

DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LUIS MARCELO OLIVOS JIMÉNEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER



Mgr. Luis Marcelo Olivos Jiménez
DNI: 41769054

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para medir la Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Superación	Tu centro de labores estimula tus ganas de superación						X		X		X		X					
			Te encuentras satisfecho en tu trabajo												X		X			
			Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.													X		X		
		Desempeño	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu trabajo.													X		X		
			Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu trabajo.													X		X		
	Sistema de recompensas justas	Reconocimiento	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la institución.							X		X		X		X				
			empleabilidad	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.												X		X		
			Participación	Participas en las decisiones de la institución.													X		X	
		Salario	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.													X		X		
			Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos.													X		X		
		Crecimiento laboral	La institución te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional,													X		X		
		Equidad	Percibes en la institución justicia al ser juzgado por tu trabajo en relación a los demás.													X		X		
			La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.													X		X		

Condiciones favorables	Cumplimiento de ley	La institución cumple con los convenios, las disposiciones y leyes laborales.										X		X			
		La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.											X		X		
	Capacidad de material	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.									X		X		X		
	Método de trabajo	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo									X		X		X		
	Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y cooperación entre los miembros de la institución										X		X		
			Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la institución.											X		X	
Esfuerzo y comunicación		El jefe valora el esfuerzo que realizan en el trabajadores en la institución											X		X		
		Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.											X		X		
Compromiso	Sientes que tus compañeros de trabajo asumen con responsabilidad las tareas asignadas.											X		X			

Mgr. Luis Marcelo Olivos Jiménez
 DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LUIS MARCELO OLIVOS JIMÉNEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER



Mgr. Luis Marcelo Olivos Jiménez
DNI: 41769054

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

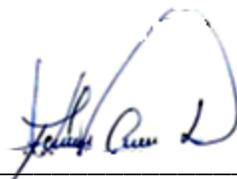
Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para medir la Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planeación	Metas y objetivos	Los objetivos planificados por la institución se logran de acuerdo a lo programado.						X		X		X		X		
			Se encuentran definidos los planes de trabajo de la institución donde labora.										X		X		
			El trabajo se realiza en base a metas establecidas por la institución.										X		X		
		Planificación de acciones.	Se cumplen con las actividades programadas por la institución.								X		X		X		
		Participación en la toma de decisiones	Solicitan su opinión para la toma de decisiones con respecto a algunas actividades a realizar en la institución.								X		X		X		
			Las decisiones que se toman están orientadas al cumplimiento de las metas.								X		X		X		
	Organización	Organigrama de la institución	El organigrama del área donde labora es actualizado periódicamente.						X		X		X		X		
			La designación de cargos en la institución están bien definidos										X		X		
			La institución cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF)										X		X		
		Comunicación	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la institución								X		X		X		
			Existen sistemas informáticos actualizados en la institución.								X		X		X		
		Selección del personal	La institución realiza una buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades de la institución.								X		X		X		
	Dirección	Comportamiento del trabajador	El comportamiento de tus compañeros ante terceros en la institución, es adecuada.						X		X		X		X		

			La comunicación verbal es clara y fluida entre los miembros de la institución.									X		X		
	Desarrollo profesional		La institución brinda la motivación necesaria para el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.								X		X			
			Se promueve el trabajo en equipo en la institución									X		X		
	Liderazgo		Se evidencia el liderazgo de parte del jefe de la institución								X		X			
			Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.									X		X		
Control	Evaluación		La institución cuenta con estándares de evaluación.								X		X			
			En la institución se evalúa el desempeño laboral en base a estándares.									X		X		
	Estrategias de contingencia		En la institución existen sistemas de control						X			X		X		
			Se emplean estrategias de control en el momento que emergen algunas dificultades.									X		X		
			Existen mecanismos de control para corregir los problemas después de presentarse.								X		X			



Ms. Fiorella Cortéz López

DNI: 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

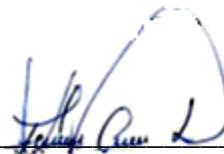
DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIORELLA CORTÉZ LÓPEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Ms. Fiorella Cortéz López

DNI: 44721006

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para medir la Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Superación	Tu centro de labores estimula tus ganas de superación						X		X		X		X									
			Te encuentras satisfecho en tu trabajo										X		X									
			Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.										X		X									
		Desempeño	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu trabajo.								X		X		X		X							
			Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu trabajo.												X		X							
	Sistema de recompensas justas	Reconocimiento	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la institución.						X		X		X		X									
			empleabilidad	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.										X		X								
			Participación	Participas en las decisiones de la institución.										X		X								
		Salario	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.								X		X		X		X							
			Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos.												X		X							
		Crecimiento laboral	La institución te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional,								X		X		X		X							
			Equidad	Percibes en la institución justicia al ser juzgado por tu trabajo en relación a los demás.												X		X		X		X		
				La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.																X		X		X

Condiciones favorables	Cumplimiento de ley	La institución cumple con los convenios, las disposiciones y leyes laborales.							X		X		X			
		La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.											X			
	Capacidad de material	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.									X		X			
	Método de trabajo	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo									X		X			
Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y cooperación entre los miembros de la institución							X			X				
		Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la institución.										X				
	Esfuerzo y comunicación	El jefe valora el esfuerzo que realizan en el trabajadores en la institución							X			X				
		Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.										X				
	Compromiso	Sientes que tus compañeros de trabajo asumen con responsabilidad las tareas asignadas.									X					



Ms. Fiorella Cortéz López

DNI: 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIORELLA CORTÉZ LÓPEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Ms. Fiorella Cortéz López

DNI: 44721006

ANEXO 4: Cálculo del tamaño de muestra

Población

La población es un conjunto de sujetos con similares características y que a partir de ella se genera la investigación (Monje, 2011). Es por ello que la población designada para dicha investigación son los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020, que son un aproximado de 227.

- Criterios de inclusión

Colaboradores que deseen participar en la investigación.

Colaboradores con contrato mayor a 1 año

- Criterios de exclusión

Colaboradores que tengan menos de un año de labores.

Colaboradores que no deseen participar en la investigación

Muestra

La muestra está delimitada como una parte significativa de la población (Monje, 2011). Para la presente investigación, se determinó establecer a 91 trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2020, como muestra de estudio y se estableció la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

N : Población

N : muestra

Z : Nivel de confianza de 95%, Z=1.96

P : Probabilidad de éxito 50%, p=0.5

Q : Probabilidad de fracaso 50%, q=0.5

E : Margen de error 8%, e=0.08

$$\text{Reemplazando valores: } n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)227}{(227-1)(0.08)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n = 90.58 = **91 trabajadores administrativos**

ANEXO 5: Autorización de la aplicación del instrumento



Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa
Oficina de Asesoría Legal

Año de la Universalización de la Salud

Chimbote, 30 de Noviembre del 2020

OFICIO N° 000174-2020-AL-CSJSA-PJ



Firma
Digital

Presidenciamiento por SGA
OSCAR ROJOLFO SOSA OBEZO
Asesor (E) de Corte
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa
Fecha: 30/11/2020 07:50 AM

Sr(a).
MAX DAVID ANDRE CARRASCO RUFASTO
Gerente de Administración Distrital

Presente. -

Asunto : SOLICITA APLICAR ENCUESTA JOANNA HIDALGO QUEZADA.

Por disposición del Presidente de la Corte Superior de Justicia del Santa, tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de **REMITIR** el documento de la referencia, de fecha 15 de noviembre de 2020, emitido por la Dra. Rosa María Salas Sánchez, Jefa de la Escuela de Posgrado de La Universidad Cesar Vallejo, mediante el cual solicita autorización a favor de la estudiante **JOANNA GISELL HIDALGO QUEZADA**, para la aplicación de encuestas, entrevistas necesarias para el desarrollo de su tesis.

En el sentido, se autoriza al estudiante Joanna Gisell Hidalgo Quezada, para la aplicación de los instrumentos necesarios en la modalidad virtual, para el desarrollo de su tesis titulado, "Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020"; por lo cual, se le deberá brindar las facilidades necesarias.

Sin otro particular, tengo propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

OSCAR ROJOLFO SOSA OBEZO
Asesor (E) de Corte
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa

ANEXO 6: Declaración jurada de autoría y autorización de publicación del artículo científico



DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO.

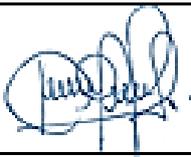
Yo, Joanna Gisell Hidalgo Quezada, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 46927617, con el artículo titulado.

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Chimbote, 28 de diciembre del 2020.

Joanna Gisell Hidalgo Quezada	
DNI: 46927617	Firma 
ORCID: 0000-0002-1206-746x	