



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de
una empresa logística, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Tarazona Ramos, Jorge Erasmo (orcid.org/0000-0002-4050-9499)

Teccse Gutierrez, Fredy (orcid.org/0000-0002-8059-1642)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (orcid.org/0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por bendecirnos con salud y constancia para afrontar con bien cada uno de los retos de nuestras vidas. A nuestras familias, especialmente a nuestros padres, por su apoyo incondicional y acompañamiento permanente en cada uno de nuestros logros.

Agradecimiento

A la universidad y a los docentes, por brindarnos los conocimientos y experiencias que enriquecieron nuestra formación profesional. A nuestra asesora de tesis, por la orientación y motivación que nos permitió lograr este gran objetivo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias de la variable GA	25
Tabla 2 Frecuencias de la variable SL	26
Tabla 3 Frecuencias de la dimensión condiciones materiales	27
Tabla 4 Frecuencias de la dimensión beneficios laborales	28
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión relaciones sociales	29
Tabla 6 Frecuencias de la dimensión desarrollo personal	30
Tabla 7 Frecuencias de la dimensión relación con la autoridad	31
Tabla 8 Tabla cruzada entre la GA y la SL	32
Tabla 9 Tabla cruzada entre la GA y las condiciones materiales	33
Tabla 10 Tabla cruzada entre la GA y los beneficios laborales	34
Tabla 11 Tabla cruzada entre la GA y las relaciones sociales	35
Tabla 12 Tabla cruzada entre la GA y el desarrollo personal	36
Tabla 13 Tabla cruzada entre la GA y la relación con la autoridad	37
Tabla 14 Prueba de normalidad	38
Tabla 15 Prueba de hipótesis de investigación	39

Índice de figuras

Figura 1 Histograma de frecuencias de la variable GA	25
Figura 2 Histograma de frecuencias de la variable SL	26
Figura 3 Histograma de frecuencias de la dimensión condiciones materiales	27
Figura 4 Histograma de frecuencias de la dimensión beneficios laborales	28
Figura 5 Histograma de frecuencias de la dimensión relaciones sociales	29
Figura 6 Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo personal	30
Figura 7 Histograma de frecuencias de la dimensión relación con la autoridad	31
Figura 8 Histograma del cruce entre la GA y la SL	32
Figura 9 Histograma del cruce entre la GA y las condiciones materiales	33
Figura 10 Histograma el cruce entre la GA y los beneficios laborales	34
Figura 11 Histograma del cruce entre la GA y las relaciones sociales	35
Figura 12 Histograma del cruce entre la GA y el desarrollo personal	36
Figura 13 Histograma del cruce entre la GA y la relación con la autoridad	37

Resumen

Este estudio buscó comprobar la correlación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística, Lima, 2022. Para sustentarlo se consideró como base teórica la obra de Weihrich, Cannice y Koontz (2017) que permitió definir a la variable gestión administrativa. También se acudió a Palma (2004), citado en Machuca y Olaya (2020, p.12), para conceptualizar a la variable satisfacción laboral. El tipo de investigación realizado es aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal y de alcance descriptivo correlacional. La población se conformó por 97 colaboradores de una empresa logística, se consideró como muestra a toda la población determinándose una muestra no probabilística por conveniencia. Además, se usó la técnica de la encuesta y se desplegó como instrumento el cuestionario, planteándose treinta ítems tanto para la variable gestión administrativa como satisfacción laboral. Los resultados logrados confirmaron que existe relación positiva moderada entre las variables estudiadas, dado que su valor de sig. bilateral es de 0.000 y su Rho de Spearman 0.677. Asimismo, existe una relación positiva entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de satisfacción laboral: condiciones materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad.

Palabras Clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, beneficios laborales.

Abstract

The aim of this study was to verify the interrelationship between administrative management and job satisfaction of the employees of a logistics company, Lima, 2022. To prove this, the work of Wehrich, Cannice and Koontz (2017) was considered as a theoretical basis, which allowed defining the management variable administrative. Palma (2004), cited in Machuca and Olaya (2020, p.12), was also used to conceptualize the job satisfaction variable. The type of research carried out is applied with a quantitative approach, a non-experimental design with a cross section and a descriptive correlational scope. The population was made up of 97 employees of a logistics company, the entire population was considered as a sample, determining a non-probabilistic sample for convenience. In addition, the survey technique was used, and the questionnaire was deployed as an instrument, considering thirty items for both the variable administrative management and job satisfaction. The results obtained confirmed that there is a moderate positive relationship between the variables studied, since its value of sig. bilateral is 0.000 and its Spearman's Rho is 0.677. Likewise, there is a positive relationship between the administrative management variable and the dimensions of job satisfaction: material conditions, job benefits, social relationships, personal development, and relationship with authority.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, job benefits.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es una herramienta imprescindible para las empresas en la actualidad, por ello deben priorizar la satisfacción de sus empleados en pro de generar y mantener un clima laboral que permita mayor productividad y rentabilidad, además, de incrementar la retención y lealtad de personal.

En relación con el enfoque internacional, Lizarazo (2020) señala que la gestión afecta a la situación sanitaria y que la operación de los hospitales es compleja en comparación a otros sectores. Tanto en Europa como Canadá, estiman que optimizando procesos el impacto puede disminuir a 30% en el rubro, logrando así 12% de ahorro del costo total del nosocomio. Al implementar mejoras en Colombia se lograría un ahorro que representaría 0.8% del PBI. Menciona también que las negligencias en las operaciones llegan a cobrar la vida de más de 60,000 personas en el continente americano anualmente, siendo este un punto que impacta a la satisfacción laboral de las empresas, además el servicio de enfermería utiliza el 40% de su tiempo al cuidado del paciente, el resto en actividad no asistencial, con una adecuada gestión administrativa este porcentaje puede llegar a superar el 70% de tiempo dedicado al paciente.

Al respecto de la satisfacción laboral, Cigna International Markets de la mano con Kantar, citados en el portal TicPymes (2020), presentaron el informe Cigna COVID-19 Global Impact, que se incluye en el estudio anual 360° Well-Being Survey 2020, el cual buscó evaluar el sentir sobre la salud y bienestar en los diferentes ámbitos priorizando la satisfacción laboral. El 80% de los encuestados españoles señalan que el trabajo remoto motivado por el confinamiento permitió flexibilizar los horarios, además, el 65% en España apuesta por el uso del sistema de telemedicina en adelante. A nivel mundial las personas indican que el teletrabajo mejoró sus condiciones laborales, el 76% afirma que su horario es más flexible, incrementándose en Tailandia (90%), España (80%) y Emiratos Árabes Unidos (79%). La investigación señala que el indicador de satisfacción laboral no tuvo variación (69% en promedio) a nivel mundial. También contribuyen las medidas adoptadas con respecto a la capacitación y el desarrollo (incremento de un 4% llegando a 58%), así como también las que buscan un equilibrio en la vida personal y profesional (incremento de 1% llegando a 64%).

Con respecto al ámbito nacional, la empresa Salesforce (2022) publicó un caso de éxito acerca de la implementación de mejoras solicitadas por la Clínica Internacional para hacer más eficientes sus procesos. Como resultado del proceso administrativo de la gerencia de la clínica en mención se implementaron soluciones digitales que lograron los siguientes resultados: el 10% de los ingresos son recibidos ahora por un canal virtual generando eficiencia a nivel del gasto de planilla, el nivel de ausentismo de los pacientes en sus citas en el canal virtual es 64% menor que en el canal presencial, el NPS (Net Promoter Score) del canal virtual es 10% superior al del canal presencial.

El portal Great Place to Work (2020), muestra los resultados de Impala Terminals Perú afirmando que se ha situado como líder en América Latina, todo esto luego de escuchar el sentir de sus empleados e implementar prácticas que mejoren su rendimiento. Los colaboradores encuestados resaltaron: el buen trato, el ambiente laboral, la línea de carrera, los beneficios adicionales y el reconocimiento recibido. Los indicadores mostrados: 83% de las personas se preocupan por sus compañeros, 77% de los líderes confían que las personas realizarán un buen trabajo sin necesidad de supervisarlos, 87% sienten que su participación es importante y que hace una diferencia en la organización, 78% de los colaboradores están dispuestos a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo y 86% afirman haberse sentidos bienvenidos cuando ingresaron a la organización.

En el marco local, la empresa logística investigada no es ajena a la problemática que se presenta en muchas organizaciones y esto la motiva a mantenerse en una permanente búsqueda de mecanismos de gestión administrativa que le permita mejorar el clima laboral y con lo mismo la satisfacción del trabajador en el área, identificando y suprimiendo todo aquello que no le genera valor en este aspecto. Sin embargo, se observó una problemática en sus trabajadores, evidenciándose bajos índices de satisfacción laboral, debido a las relaciones que existen entre las jefaturas y subordinados, además del aspecto remunerativo que es uno de los posibles causantes de descontento con la empresa, más aún con el impacto que genera la inflación de nuestra economía.

En tal sentido surgió la necesidad de elaborar el presente trabajo de investigación en una empresa logística, ubicada en la ciudad de Lima, provincia de Lima y departamento de Lima, en la cual se desarrolló una encuesta de clima

laboral obteniendo para el año 2019 un indicador de 69.5% y el 2022 un 65.5%, los cuales está debajo del objetivo mínimo definido por la institución (78.5%) para el presente año. La problemática podría estar relacionada a la insatisfacción con: beneficios laborales, relaciones sociales y relación con la autoridad.

Considerando lo descrito anteriormente surgieron las siguientes incógnitas:
Problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística de Lima en el año 2022?
Problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y las condiciones materiales de los colaboradores?, (2) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y los beneficios laborales de los colaboradores?, (3) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con las relaciones sociales de los colaboradores?, (4) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con el desarrollo personal de los colaboradores?, (5) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la relación con la autoridad de los colaboradores?.

El presente estudio se justificó desde la arista metodológica, en base a la utilización de dos instrumentos que permitieron medir la correlación entre las variables. De acuerdo con Maldonado (2018), en su libro de “Metodología de la Investigación Social”, la justificación metodológica es la utilización de estrategias con la finalidad que sean el soporte durante la investigación, afirma también que en el diseño metodológico se deben señalar las metas de los instrumentos seleccionados, modelos y la importancia de su utilización en el estudio.

La justificación teórica, se planteó mediante el aporte de conocimiento en el comportamiento de las variables y cómo se relacionan en una empresa que suministra productos hospitalarios y en la cual trabajan personas tanto técnicas como profesionales administrativos. Al respecto Ñaupas et al. (2018), explican que esta justificación permite realizar innovación científica y explicar si sirve para refutar resultados de otras investigaciones en debate o ampliar un modelo teórico, señala que la justificación se da en la medida de la ampliación de las fronteras de la ciencia. Por ello se empleó para la variable gestión administrativa el libro “Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación” de Wehrich, Cannice y Koontz (2017) y para la variable satisfacción laboral, se recurrió al instrumento adaptado de Machuca y Olaya (2022) en la investigación de “Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A.

Cajamarca - 2020"; adicionalmente se indagó y citaron otras investigaciones de artículos científicos que reforzaron el marco teórico de las variables.

La justificación práctica se orientó a optar por medidas que mitiguen las deficiencias de la satisfacción laboral de los colaboradores y con ello se perciba una mejora en el ejercicio de sus labores administrativas en la empresa, lo cual es coherente con lo señalado por Hernández y Mendoza (2018) quienes mencionan que la investigación debe colaborar en la resolución de problemáticas reales en base a la innovación, gestión procedimental, de sistemas y/o tecnología en búsqueda de incrementar la calidad de vida de las personas y del medio en el que viven.

En ese contexto, el objetivo general de estudio fue determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística de Lima en el año 2022. De igual manera se buscó alcanzar como objetivos específicos: (1) Determinar la relación de la gestión administrativa y las condiciones materiales de los colaboradores. (2) Determinar la relación de la gestión administrativa con los beneficios laborales para los colaboradores. (3) Determinar la relación de la gestión administrativa con las relaciones sociales para los colaboradores. (4) Determinar la relación de la gestión administrativa con el desarrollo personal de los colaboradores. (5) Determinar la relación de la gestión administrativa con la relación con la autoridad de los colaboradores.

Asimismo, se estimó como hipótesis general de investigación que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística de Lima en el año 2022. En tanto como hipótesis específicas, los autores del presente estudio consideraron las siguientes: (1) La gestión administrativa se relaciona con las condiciones materiales de los colaboradores. (2) La gestión administrativa se relaciona con los beneficios laborales para los colaboradores. (3). La gestión administrativa se relaciona con las relaciones sociales para los colaboradores. (4) La gestión administrativa se relaciona con el desarrollo personal de los colaboradores de las áreas. (5) La gestión administrativa se relaciona con la relación con la autoridad de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

Las personas tienen una especial importancia dentro de las empresas y por ello fueron objeto de diversos estudios dentro del pensamiento administrativo. Como parte de estos, con el paso del tiempo se han definido diversos términos para referirse a las personas, entre ellos tenemos: recurso humano, capital humano, activo intelectual, entre otros, y sea cual fuere el término se decanta en que los colaboradores dirigen el desenvolvimiento de las organizaciones, esto de la mano con el aspecto monetario, así como también de recursos de información y materiales.

En consideración a lo antes expuesto, a continuación, se presentan referencias sobre investigaciones previas que refuerzan el propósito del estudio, así como el fundamento teórico de las variables y dimensiones que lo definen. Por lo tanto, en el marco internacional se evaluaron diferentes investigaciones, en México las autoras Joseph y Meza (2021), plantearon como objetivo determinar que la calidad de la gestión administrativa (GA) predice el grado de satisfacción laboral (SL). Utilizó un enfoque tipificado como cuantitativo, transversal, exploratorio, descriptivo y correlacional, usado en una muestra censal de 177 docentes de la Unión Colombiana del Sur sobre la cual se aplicaron dos cuestionarios como instrumento y con una escala de Likert, para la variable GA consideraron 21 preguntas (alfa de Cronbach 0.963) y para la variable SL 19 (alfa de Cronbach 0.925). Se concluyó la relación positiva y significativa entre sus variables con una significancia de 0.000 y coeficiente de regresión estandarizado de 0.759.

De acuerdo con Solís et al. (2021), realizaron un estudio en México el cual buscaba establecer el nivel de satisfacción en base a un diseño no experimental, transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo para una población de 42 colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. Se utilizó como instrumento un cuestionario aplicando la escala de Likert desplegando 23 ítems el cual obtuvo un alfa de Cronbach 0.970, en este se consideraron 5 dimensiones: satisfacción con la supervisión (6 preguntas), satisfacción con el ambiente (5 preguntas), prestaciones percibidas (5 preguntas), satisfacción intrínseca de trabajo (4 preguntas) y satisfacción con la participación (3 preguntas), y también se evaluaron valores sociodemográficos, tiempo en la empresa y nivel de instrucción.

Concluyeron la validez de una relación entre la satisfacción con las dimensiones evaluadas.

También Montoya et al. (2021), plantearon como objetivo corroborar el relacionamiento de las dimensiones de calidad de vida y SL en el equipo de Atención Primaria de Salud (APS) de la comuna de San Ignacio, Chile. El estudio realizado es correlacional, corte transversal y cuantitativo trabajado con una muestra de 71 personas aplicándose las escalas de CVT-GOHISALO con el intento de estimar la calidad de vida laboral de las dimensiones definidas. El instrumento fue el cuestionario S20/23 y se ejecutaron análisis de correlación con el software SPSS v.15.0. Donde se concluyó que hay relación directa entre las dimensiones de la calidad de vida laboral con SL, y dos constructos de la CVL se asociaron significativamente con la SL global del equipo de Atención primaria de Salud (APS), el análisis encontró un nivel de significación de $\alpha=0.05$.

Del mismo modo en México, Madero (2020), planteó como finalidad conocer la estimulación entre sí que poseen los factores de la teoría de Herzberg sobre la satisfacción de los colaboradores. El tipo de investigación desarrollada es descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental. Se trabajó con un muestreo no probabilístico, donde se utilizó como único instrumento un cuestionario de 25 ítems aplicados a 423 integrantes que laboran en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México; de las cuales el 67.4% eran hombres y 32.6% mujeres. El reconocimiento al desempeño (MD=4.64 DS=0.77) y la autonomía para decidir (MD=4.64 DS=0.68) son elementos no económicos más importantes, mientras que el aguinaldo (MD=4.69 DS=0.68) es el elemento monetario más relevante. En base a sus resultados comprobaron que los cuadros de reconocimiento al desempeño son los estímulos no económicos más relevantes para los empleados.

Además, Salazar (2019) realizó un estudio en Quito Ecuador con la finalidad de encontrar la relación del síndrome de Burnout sobre la SL utilizando el método de observación y el tipo de investigación correlacional para una muestra de 40 empleados de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano. El instrumento empleado fue el cuestionario que constó de 15 ítems para la primera variable y 23 en la segunda, en ambos casos la escala fue Likert. Se concluyó que, se evidencia relación entre las variables, pues el coeficiente de Pearson fue igual a 0.320.

Asimismo, Pancasila et al. (2020) tuvieron a su cargo una investigación que buscó corroborar el impacto de la motivación laboral y el liderazgo hacia la SL y el desempeño de los empleados en Indonesia, el tipo de investigación es de diseño cuantitativo correlacional para una muestra aleatoria de 355 colaboradores permanentes en Bukit Asam Coal Mining Company Ltd con los que se trabajó el cuestionario con la escala Likert. La prueba de bondad de ajuste arrojó estos resultados: Chi-Cuadrado = 537,762, probabilidad = 0.398, df = 530, CMIN / DF = 1.015, GFI = 0.922, AGFI = 0.907, CFI = 0.999, NFI = 0.950, IFI = 0.999, RMSEA = 0.006 y RMR = 0.017, con esto se determina que la hipótesis fue correcta.

También, Syed y Mahmud (2022), realizaron una investigación con el propósito de conocer los componentes que afectan en la SL. Se empleó un tipo de investigación cuantitativo, correlacional, no experimental con una muestra de 208 trabajadores de la cadena de abastecimiento mundial de prendas de vestir en Bangladesh; el instrumento utilizado fue el cuestionario con 12 preguntas bajo la escala Likert el cual tuvo un alfa de Cronbach de 0.799. Concluyeron que se tiene una relación positiva entre el aspecto pecuniario y la SL con un coeficiente de correlación de 0.189 y un nivel de significancia igual a 0.000.

Del mismo modo Rahmayanti et al. (2022), estudiaron el impacto de la SL sobre el estrés laboral, donde se trabajó una investigación descriptiva con un diseño de exploración secuencial sobre 180 empleados de Bank Rakyat Indonesia. Se utilizó una encuesta que tuvo un Alfa de Cronbach de 0.846 para la primera variable y 0.946 para la segunda. Se concluyó que el estrés laboral influye positivamente sobre la SL, el coeficiente de correlación fue de 0.555 y el valor de sig. 0.000.

Así también con Singh et al. (2022), buscaron encontrar la asociación entre el tipo de habilidad adquirida y el nivel de complacencia de los trabajadores utilizando un tipo de investigación mixta sobre una muestra de 80 empleados de la UPPCL, Lucknow. El instrumento utilizado fue el cuestionado y la escala Likert. En el nivel de significancia del 5%, se corroboró la relación ya que la significancia asintótica para Pearson Chi resultó menor que 0.05.

Además, Wang y Zhou (2020), analizaron el efecto del apoyo organizacional escolar sobre la SL bajo un tipo de investigación cuantitativo de diseño no experimental correlacional sobre una muestra de 37,739 maestros de la provincia de Jiangsu. El instrumento utilizado fue el cuestionario y escala Likert, utilizando 6

y 4 preguntas para cada uno de ellos y los valores de Alfa de Cronbach fueron de 0.956 y 0.945 respectivamente. Se concluyó que el apoyo de la organización escolar predice directa y positivamente la SL de los docentes con un Std. Igual a 0.542, P menor a 0.001.

De forma similar, en Brasil, Wachholz et al. (2019), plantearon como objetivo precisar la relación entre el malestar moral y SL en el trabajo de enfermería en un hospital universitario de Rio Grande do Sul. Se caracterizó por utilizar la metodología de estudio transversal, cuantitativa y correlacional, se aplicó sobre una muestra de 141 enfermeros donde utilizó como instrumento dos cuestionarios sociodemográfico y laboral, el índice de satisfacción profesional (ISP) que está conformada por 44 preguntas y la escala de malestar moral (MDS) - versión brasileña con 39 preguntas ambos en una escala de Likert. Se obtuvo un índice de SL de 0.9 a 37.1 en sentido positivo (8) y un valor de significancia de $\alpha < 0.05$. Determinó que las variables muestran una relación notablemente inversa y la autonomía es el componente de mayor satisfacción profesional (ISP), se considera la necesidad de fortalecer los ambientes laborales de enfermería para una actuación ética y satisfactoria.

Del mismo modo, en Indonesia, Safitri et al. (2021), el propósito del estudio fue encontrar la relación entre la SL con el compromiso laboral entre los empleados de marketing de PT Bank Swasta C en Yakarta. El estudio se caracterizó por ser correlacional, la muestra trabajada fue de 115 trabajadores donde se aplicó por instrumento dos cuestionarios de 31 ítems para SL y 21 para compromiso laboral. La SL se midió con la teoría de Luthans (2006) obteniendo una confiabilidad de 0.936 y para compromiso laboral 0.948. Se concluye que existe relación significativa positiva entre las dos variables con un sig. (bilateral) de 0.000 y un nivel de correlación de $r=0.524$.

También Duarte et al. (2019), se plantearon determinar la relación entre la motivación y SL de los servidores públicos del instituto Federal do Espirito Santo - IFES, Brasil. El tipo de investigación fue descriptiva y cuantitativa, donde se trabajó con una muestra de 423 personas y se utilizó como instrumento un cuestionario de 39 preguntas de opción múltiple estructurado con escala Likert, con 24 ítems para la variable motivación y 15 para SL. Se concluye la existencia de una relación

positiva entre las dos variables obteniendo un índice de correlación de 0.749 y un sig. (bilateral) de 0.000.

Al igual que, Callefi et al. (2021), propuso como objetivo establecer la relación entre motivación, satisfacción del trabajador y las dimensiones de la estrategia de recursos humanos del premio en el contexto del premio Great Place to Work (GPTW). La técnica utilizada es cualitativa, utilizada desde una perspectiva teórica, correlacional. Se trabajó con un cuestionario estándar de 63 preguntas utilizado por el GPTW. Como conclusión se pudo verificar que las variables y dimensiones se relacionan entre sí.

De igual forma Silva et al. (2019), se plantearon el identificar los niveles de compromiso y SL (SL) de los enfermeros que trabajan en las ambulancias de primeros auxilios y su cambio en función de las variables sociodemográficas y laborales. La metodología de investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, se trabajó con una muestra de conveniencia de 57 enfermeros del Instituto Nacional de Emergencia Médica, de la ciudad de Porto, Portugal. Donde se aplicaron dos cuestionarios como instrumento, con 23 ítems para SL y 9 ítems para nivel de compromiso. Concluyeron que se tenía una correlación positiva entre las variables compromiso y SL.

Así como Marques y Pureza (2019), se plantearon como objetivo correlacionar los niveles de SL (SL) y calidad de vida (CV) de trabajadoras de maternidades públicas. La metodología de estudio es de corte transversal, cuantitativo y correlacional, en una muestra compuesta por 199 funcionarios estatales del Hospital de la Mujer Mae Luzia (HMML), Estado de Amapá, al Norte de Brasil. Se utilizaron tres cuestionarios Sociodemográfico, SL S20/23 con 23 ítems y WHOQOL-Breve compuesto por 26 ítems para CV. Concluyeron que existe relación significativa entre las variables SL y CV.

También Oliveira y Figueroa (2019), consideraron como objetivo estimar el contexto de trabajo y la SL de los enfermeros que actúan en la Estrategia de Salud de la familia en el estado de Paraíba, Brasil. El estudio realizado es de corte transversal, correlacional aplicado a 50 enfermeros de 34 municipios representantes de todas las direcciones regionales de salud del estado, se utilizó como instrumento dos cuestionarios. Como resultado se observaron correlaciones

importantes y significativas entre el contexto laboral y sus subdimensiones con la SL.

Igual que Paulino et al. (2019), establecieron como objetivo verificar la relación entre el ambiente de trabajo (AT) y la SL (SL) de los empleados de enfermería por el tipo de unidad de terapia intensiva, adulto e infantil. El método de estudio es transversal y analítico, con enfoque cuantitativo fue realizado a 226 profesionales de la unidad de cuidados intensivos de tres hospitales generales (H1, H2 y H3) de Paraná, Brasil. Para cuantificar la SL se usó la versión brasileña revisada del Índice de SL (IWS) compuesta de 15 ítems y para extraer la percepción del ambiente de trabajo se utilizó el Índice de Trabajo de Enfermería-Revisado (B-NWI-R) compuesta de 15 ítems. Determinaron que hay relación entre las variables en estudio.

Asimismo, Souza et al. (2021), plantearon como objetivo confrontar la percepción de los técnicos de enfermería con la autopercepción de los enfermeros sobre el ejercicio de su Liderazgo de coaching y comprobar la influencia de este modelo de liderazgo en el clima de seguridad y en la SL (SL). El método de estudio es descriptivo, transversal, cuantitativo y correlacional, se realizó a 170 personas entre enfermeros y técnicos de un hospital localizado en Campiñas, SP, Brasil, como instrumento de recolección se utilizaron dos cuestionarios. Se concluye que las dimensiones de coaching de Liderazgo obtuvieron correlaciones positivas y significativas con las subescalas clima de seguridad y SL, siendo la mayoría de magnitud moderada.

De igual forma, Jiang et al. (2019), definió como objetivo relacionar el empoderamiento docente percibido (TE), SL y el clima organizacional (CO) a maestros de jardín de infantes seleccionados al azar en Shanghai, China. El tipo de investigación es correlacional y se trabajó con una muestra conformada por 206 maestros donde se aplicaron dos cuestionarios en escala tipo Likert, para SL consta de 9 ítems y para CO 12 ítems. Se concluye que a mayor TE y SL del maestro están relacionadas con una mejor CO de jardín de infantes, además se verifica que los tres constructos varían entre culturas y estos se deben explorar dentro de la realidad de cada cultura estudiada.

Como también Rawashdeh et al. (2020), planteó como objetivo de estudio investigar el efecto del liderazgo transformacional (LT) en el desempeño de los

empleados (DE) a través de la SL en el sector de las telecomunicaciones, Jordania. El tipo de investigación es descriptiva, correlacional, se trabajó con una muestra de 278 empleados donde se aplicaron tres cuestionarios con 12 ítems para LT, 9 ítems para SL y 9 ítems para DE. Concluyeron que el LT se relaciona de manera significativa y positiva tanto con la SL ($r=0.462$, $P<0.01$) como con el DE ($r=0.528$, $P<0.01$). Además, la SL tiene una relación significativa con DE ($r=0.369$, $P<0.01$) según los valores de los coeficientes de Pearson.

Tal cual, en la India, Gopinath y Kalpana (2020), planteó por objetivo conocer la relación entre la Participación Laboral (IL) con SL de los líderes académicos de las universidades de Tamil Nadu, India. El tipo de estudio fue ex post facto, correlacional, donde se tomó como muestra de estudio a 250 encuestados, los datos fueron recogidos mediante cuestionario estructurado de manera bien diseñada. Se encontró como resultado que la participación laboral se relaciona significativamente con la SL, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.690.

Así también Chan (2019), planteó como objetivo examinar las relaciones entre liderazgo participativo (LP) y el compromiso laboral (CL) y la SL de los empleados; y segundo, determinar si el nivel de diversión experimentado en el trabajo modera el efecto del LP en la SL. El método aplicado es cuantitativo y correlacional en una muestra de 177 empleados de una tienda minorista en Hong Kong. El resultado indica que el LP se relacionó positivamente con el CL y la SL de los empleados. Además, se encontró que el CL influye en la relación entre LP y SL; y una relación positivamente moderada entre LP y SL.

Igualmente, Hayajneh et al. (2021), el objetivo del estudio fue investigar el papel mediador del estrés laboral (EL) en la relación entre el cambio organizacional (CO) y la SL en empresas de telecomunicaciones en Jordania. La metodología es descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra de conveniencia de 422 personas, donde se aplicó como instrumento el cuestionario con una tasa de respuesta de 84%. Determinaron una relación positiva significativa entre el CO y la SL, así como una relación positiva significativa entre el CO y el EL. Y un tercer hallazgo que muestra una relación negativa entre el EL y la SL.

Junto a esto Suleman et al. (2020), se plantearon como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional (IE) y la SL (SL) entre los directores de escuelas secundarias en Khyber Pakhtunkhwa, Pakistán. El método de estudio es

correlativo, descriptivo y cuantitativo, se trabajó con una muestra de 402 directores, donde se utilizaron dos cuestionarios como instrumento, para IE se consideró 34 ítems y para SL 20 ítems. Los resultados según análisis de correlación de Pearson muestran una relación positiva sustancial ($p < 0.01$) entre la IE y la SL, logrando un índice de 0.609.

En el contexto nacional, Chávez (2022) estableció como propósito de su investigación establecer la relación entre la GA y la SL, para esto siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de diseño no experimental utilizado sobre una muestra probabilística de 172 funcionarios de una institución pública de la Región Ayacucho en la que se desplegaron, como instrumento, dos cuestionarios de 23 preguntas con escala Likert, uno por cada variable con un alfa de Cronbach de 0.935 para GA y de 0.926 para SL. Finalmente determinó como válida su hipótesis general concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas con un coeficiente de correlación de Pearson=0.683 y $p=0.000$.

También en Jaén, Córdova y Montoya (2022) comprobaron la relación entre la GA y la SL realizando una investigación de tipo aplicada con un diseño no experimental correlacional a una muestra no probabilística por conveniencia de 31 colaboradores de Mibanco agencia matriz Chiclayo. Para esto utilizaron como instrumento dos cuestionarios (escala ordinal), uno para la variable GA con 18 preguntas (alfa de Cronbach 0.873) y otro para la variable SL 16 (alfa de Cronbach 0.832). Concluyeron que su hipótesis general fue correcta en base a los valores obtenidos para el coeficiente de correlación de Spearman (0.850) y la significancia bilateral (0.000).

En Lima, Díaz (2022), corroboró la relación entre la GA y la SL mediante el desarrollo de una investigación de tipo aplicada con diseño no experimental correlacional a una muestra probabilística por conveniencia de 100 colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. Para esto utilizaron como instrumento dos cuestionarios (escala ordinal), uno para la variable GA con 20 preguntas (alfa de Cronbach 0.904) y otro para la variable SL 20 (alfa de Cronbach 0.866). Concluyó que su hipótesis general fue correcta en base a los valores obtenidos para el coeficiente Rho de Spearman (0.545) y sig. bilateral (0.000).

Por otro lado, Marín (2021), definió como meta decretar la relación entre la GA y la SL de los colaboradores en la oficina registral del RENIEC, Tarapoto. Se desarrolló una investigación de tipo básica, no experimental, transversal y correlacional, se trabajó con una muestra de 30 colaboradores, utilizándose como instrumento dos cuestionarios de 30 preguntas para la variable GA y 12 para SL. Se concluye que existe relación entre las dos variables obteniendo una correlación positiva alta de un valor de 0.778 y un nivel de sig. bilateral de 0.000.

En Huancayo, Socualaya (2018), en el progreso de su estudio para obtener el grado de maestro buscó confirmar la relación entre la GA y la SL de los docentes de ingeniería civil de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2018. La investigación realizada tuvo un diseño no experimental con corte transversal descriptivo aplicándose a una muestra censal de 24 docentes, empleándose como instrumento dos cuestionarios de 16 ítems para la variable GA (alfa de Cronbach = 0.839) y 20 para SL (alfa de Cronbach = 0.804). Concluyó que existe una correlación alta con un Rho de Spearman de 0.897 y sig. bilateral de 0.000.

En Huaura, Ayasta, C. y Pacheco, J. (2021), corroboraron la relación entre la GA y la SL de los empleados en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2020. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental con corte transversal, descriptiva y correlacional y fue aplicada a una muestra probabilística de 86 colaboradores del municipio. El instrumento constó de dos cuestionarios con 24 ítems para GA (alfa de Cronbach = 0.961) y 23 para SL (alfa de Cronbach = 0.943). Concluyeron la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.894 y un sig. bilateral de 0.000.

Así mismo, esta investigación se enmarca en un contexto teórico soportado en teorías relacionadas a la GA y a la SL. Con respecto a la primera variable, Chiavenato (2019), señala que la administración depende del contexto y momento, además, puntualiza que, si bien se tiene una gran variedad de teorías sobre la concepción de la administración, cada una de ellas debe ser tomada como un modelo que permita tomar acción según la problemática a abordar, en este punto se detiene e indica que los resultados se obtendrán en la medida de que se elija la teoría adecuada y que la elección debe predecir la respuesta de la realidad frente a estímulos.

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a un medio ambiente muy competitivo que las obliga a adoptar medidas en la dirección y evaluación de desempeño enfocándose a objetivos previamente definidos. En su obra cita a Taylor, quien es considerado como el padre de la teoría general de la administración, y señala que la teoría de la administración científica desplaza a la improvisación dando lugar a la planeación y al estudio empírico, esto a su vez generó la optimización de actividades y una mayor eficiencia. Se consideraron también aspectos como el diseño de puestos e incentivos.

Es importante también tomar la mención que hizo al trabajo de Fayol, fundador de la teoría clásica de la administración, pues este modelo, a diferencia del anterior, se enfoca en la estructura organizacional como punto base para lograr los objetivos, además, da lugar al proceso administrativo (planificación, organización, mando, coordinación y control).

También se referencia el estudio de la teoría del comportamiento la cual se soporta en la conducta humana individual como base para la predicción del comportamiento organizacional; esta teoría asocia la administración con la búsqueda de la satisfacción de necesidades y se introduce el concepto de reciprocidad el cual es definido como la interacción entre las personas con la organización en la que esta última espera el llegar a metas en base a incentivos y las personas esperan satisfacer sus necesidades.

Complementando a las teorías administrativas, Münch (2018) analiza el enfoque sistémico y define a la organización como un conjunto de componentes relacionados entre sí y que engranados entre ellos forman una unidad, ante esto cita a la teoría general de sistemas de Bertalanffy, la cual innova con la definición del sistema como base de la interpretación de la realidad, en este punto se mencionan tres aportes de esta teoría: Cibernética, vista de la empresa como un sistema y, la más resaltante, la investigación de las organizaciones como sistemas abiertos afirmando que existe una interacción constante de ellas con el medio en el que se desarrollan (clientes, socios estratégicos, políticas gubernamentales, entre otras). Sobre esto, Münch también escribió acerca del enfoque neoclásico enfocándose en la necesidad de la fijación de objetivos y el involucramiento de los colaboradores para el cumplimiento de los mismos naciendo así la administración por objetivos de Drucker, la misma que permite seguir el camino hacia el logro de

resultados reduciendo la supervisión, fomentando la interacción entre los líderes y subordinados, y controlando periódicamente con el objetivo de corregir desviaciones no alineadas a los objetivos propuestos.

Con respecto a las teorías de la segunda variable, y tal como indica la teoría del comportamiento, es importante estudiar a la satisfacción de los empleados pues esto permite a las empresas el diseñar, planificar y ejecutar acciones que busquen la equidad entre los objetivos organizacionales y los personales. De esta manera, Ibáñez (2021), plantea la interrogante del porqué reconocer a un colaborador por realizar las actividades por las que fue contratado y sustenta la respuesta con la teoría de las necesidades de Maslow. La autora afirma que se tiene varios factores motivacionales para los humanos y que ellos preponderan de acuerdo con las prioridades personales.

Igualmente, Castillo (2020), cita a la teoría de los tres factores de MacClelland y menciona que la misma se basa en tres impulsos: el logro que es el ánimo de destacar, el poder que representa el anhelo de prestigio y la afiliación entendida como el deseo de mantener relaciones personales satisfactorias. La diferencia con la teoría de Maslow radica en la inclusión del factor poder el cual debe ser una motivación del administrador en pro del beneficio de la organización, esta aclaración sirve como soporte en la estructura jerárquica de las empresas, la misma que ayuda en la definición y asignación de tareas a los empleados.

Asimismo, Hernández (2017), referencia a la teoría X y teoría Y de MacGregor, la primera sostiene que el ser humano es mediocre y tiende al ocio por lo que las actividades laborales representan un castigo. Esta perspectiva decanta en la necesidad de la supervisión al personal. Por otro lado, la teoría Y afirma que el trabajo es una fuente de satisfacción para los empleados y por ello las empresas deben recompensarlos y saber explotar y potenciar sus habilidades.

Ahora bien, además de las teorías, las cuales enmarcan a la presente investigación, también es indispensable referenciar conceptos de las variables planteadas en este proyecto para trazar los senderos que permitan la comprensión del objeto de estudio y así entender el impacto que tienen las empresas ante estímulos que las afecten. En este sentido, la variable GA tiene una serie de definiciones, entre ellas resalta lo mencionado por Robbins y Coulter (2018), quienes señalan que la actividad administrativa se basa en la coordinación e

inspección del desarrollo de las tareas ejecutadas por las personas en la organización buscando que estas se realicen eficiente, eficazmente y por los colaboradores adecuados.

Asevera que una GA deficiente degenera en un uso excesivo de recursos, por consiguiente, en una organización ineficiente. Weihrich, Cannice y Koontz (2017) afirman que la administración es un proceso que permite bosquejar y dar continuidad a un medio en el que las personas desarrollan las tareas que les han sido asignadas afianzando el trabajo colectivo y orientando sus actividades al proceso con el cual se esboza y conserva un entorno en el que las personas que trabajan colectivamente logran metas específicas de manera eficaz buscando una mayor productividad a incrementando el valor agregado.

Es importante también citar a Münch (2018) quien menciona que la administración tiene como objetivo llegar a un grado de madurez en el que, mediante actividades coordinadas entre sí, los objetivos de las empresas se logren siendo eficaces y eficientes a la vez permitiendo así lograr una mayor productividad, competitividad y calidad en los productos o servicios entregados. Por último, Chiavenato (2019) señala que la administración es el manejo razonado de las actividades en una empresa y se descompone en: planeación, estructuración, dirección, liderazgo y control de su operación, sin una adecuada administración el ente organizacional no podrá crecer ni alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, en lo que respecta a la conceptualización de la SL para Castillo (2020), es una emoción agradable para las personas y es consecuencia de los resultados positivos que estas logran en el desarrollo de las funciones propias a su actividad laboral, es decir, es el relacionamiento percibido por el individuo entre sus objetivos profesionales y logros que va obteniendo en su día a día. La importancia de esta variable es evitar la frustración de los colaboradores pues esto conlleva a una menor productividad.

Por su parte, Chiavenato (2020), la define como el sentir que tienen los empleados para ser más productivos percibiendo sus labores como las adecuadas según sus habilidades y recibiendo las atenciones y respeto pertinentes. Menciona también que para muchos seres humanos su principal identificación se relaciona con su trabajo y que los empleados insatisfechos normalmente se alejan de la organización dando como consecuencia un mayor ausentismo y menos

productividad. Hernández (2017) define a la satisfacción como el resultado de la solución de problemas pues otorga a los involucrados en su resolución la oportunidad de potenciar sus capacidades. Este punto de vista es importante pues nos permite retar a los colaboradores y aprovechar esa circunstancia para generar un incremento en la percepción positiva de los empleados.

Con respecto a las dimensiones de la primera variable, Wehrich et al. (2017), señalan que el logro de las metas de forma eficaz dentro de un medio en el que los empleados desempeñan sus labores da lugar al proceso administrativo, el cual desde el enfoque de las funciones gerenciales envuelve las dimensiones: (1) planeación, (2) organización, (3) integración de personal, (4) dirección y (5) control. Griffin et al. (2020) definen la primera dimensión como el proceso seguido para obtener la ubicación empresarial deseada, así como la manera de lograrlo. Hellriegel et al. (2020) complementan el concepto e indican que permite establecer los objetivos de la empresa y la ruta para llegar a ellos, además, afirma que la planeación tiene las siguientes motivaciones: (a) definir la ruta organizacional pensando en el futuro, (b) generar compromiso de los colaboradores con los que la empresa piensa enrumbar sus acciones y (c) plantear las acciones a seguir en la ruta definida. Daft (2019) define a la organización como el medio para alcanzar un objetivo y su diseño debe estar dirigido a ello.

Podría ser vista como una herramienta que nos permite hacer y lograr nuestra meta cuyo principal objetivo es el de asegurar que tanto las personas como recursos se coordinen entre sí de cara a la consecución de las metas. Con respecto a la tercera dimensión, Wehrich et al. (2017) conceptualizan a la integración como el hecho de resguardar y conservar protegidos los puestos en el modelo estructural de la empresa, para esto se deben identificar las necesidades de los empleados, encontrar los de mayor habilidad y enlistar, elegir, poner, fomentar, valorar, organizar las carreras profesionales, equilibrar y preparar, o mejorar de otra forma a los postulantes y personal actual para que logren sus tareas con eficiencia y eficacia, en consecuencia, con efectividad.

Es evidente que la integración está vinculada con organización, por ende, a la creación de estructuras deliberadas de obligaciones y cargos. Según Griffin et al. (2020), la dirección se entiende como la metodología para generar motivación en los empleados de la empresa con el fin de que generen trabajo en equipo y de esa

manera las metas organizacionales sean alcanzadas. La última dimensión es el control, la cual de acuerdo con Hellrieg et al. (2020), es el proceso utilizado por una persona en la organización para observar el desempeño de la empresa y sus miembros con la finalidad de aplicar correctivos en caso sea necesario, de esta manera, los sistemas que monitorean el desenvolvimiento deben alertar a los líderes cuando se generan desviaciones en las rutas organizacionales.

Las dimensiones de la variable SL han sido orientadas al estudio de Machuca y Olaya (2020), quienes establecieron las siguientes: (1) condiciones materiales, (2) beneficios laborales, (3) relaciones sociales, (4) desarrollo personal y (5) relación con la autoridad. Con respecto a las condiciones laborales, Hellrieg et al. (2020), afirman que son factores higiénicos altamente determinantes en la satisfacción y también en su entorno opuesto, esto siempre bajo el supuesto de que pueden afectar el desenvolvimiento de los colaboradores cuando están presentes, pero en todos los casos incrementará el desempeño.

La segunda dimensión es definida por Griffin et al. (2020), como un tipo de compensación indirecta entregada a los colaboradores como adicional a sus remuneraciones, por ejemplo, pago durante licencias o seguridad social. En relación con las relaciones sociales, Griffin et al. (2020), mencionan que buscan satisfacer los requerimientos de pertenencia de los colaboradores, así como también fortalecer sus relaciones y afiliaciones; con esto se incrementa el potencial para que los empleados mejoren su desempeño siempre y cuando piense que sus necesidades sociales serán satisfechas. Con respecto al desarrollo personal, Chiavenato (2020), afirma que el desarrollo de talentos se manifiesta con la educación permanente de los colaboradores proyectándose a un mediano y largo plazo, enfocándose en el crecimiento humano en base a la incorporación de competencias que se mantengan con el paso del tiempo.

Robbins y Coulter (2018) señalan que la relación entre los colaboradores y jefes debe basarse en la confianza, y cuando la organización lo consiga, tendrá muchas posibilidades de llegar a las metas previamente definidas y, además, los empleados percibirán los lineamientos dados por sus autoridades como justos.

III. METODOLOGÍA

Maldonado (2018), reflexiona acerca de la motivación metodológica señalando que la misma se refiere a la utilización de técnicas o estrategias con la finalidad de que sean el soporte durante el desarrollo de la investigación, afirma también que en el diseño metodológico se deben señalar los objetivos de los instrumentos seleccionados, modelos, software operado y la importancia de su utilización en el estudio. Puntualiza que la investigación social consiste en la utilización de un método científico, metódico y comprobable a la resolución de una problemática de la sociedad, y representa el estudio de las colectividades mediante un método comprobable que colabore con la solución de una problemática social.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación seleccionada para este proyecto fue de tipo aplicada la que, de acuerdo con Pimienta et al. (2018), tuvo como objetivo primario la exploración y fortalecimiento del conocimiento, además, es importante la aplicación del saber conseguido a través de la investigación de modo que pueda servir de guía para la sociedad.

El enfoque de esta investigación fue de tipo cuantitativo el que, según Niño (2019), se relaciona con la cuantía, ante ello, se soporta principalmente en las métricas y el cálculo. En términos generales, su principal objetivo es medir variables con referencia a dimensiones.

3.1.2. Diseño de investigación:

Según Pimienta, Estrada y de la Orden (2018), el diseño es la estrategia seguida con el objetivo de consolidar la información necesaria para el desarrollo de una investigación. Para el presente estudio se aplicó un diseño no experimental con corte transversal.

Para Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental es un estudio en el que no se crean ni provocan situaciones, sino se observan las que ya existen y que no fueron inducidas adrede por los investigadores, por esto en este tipo de diseño las variables no pueden ser manipuladas ya que no se dispone de un control sobre ellas pues ya sucedieron. Además, señalan que el corte transversal se

caracteriza por la recolección de datos en un momento y tiempo únicos realizando una analogía con la fotografía de un momento.

Asimismo, el presente estudio contó con un nivel de investigación descriptivo y correlacional. De acuerdo con Niño (2019), el objetivo del nivel descriptivo es narrar la realidad del objeto de estudio, ya sea una característica, parte, tipo o relaciones que puede establecer con otros objetos, con la finalidad de corroborar un supuesto. Con respecto al nivel correlacional, Hernández y Mendoza (2018) lo conceptualizan como el estudio que busca comprobar la relación entre dos o más variables en un entorno delimitado, esperando contestar interrogantes que los investigadores declaran en su análisis.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual gestión administrativa. Wehrich et al. (2017), sostienen que la administración es aquel proceso que permite diseñar y conservar activo un entorno donde los colaboradores logran los objetivos establecidos por la organización de forma eficaz.

Definición operacional gestión administrativa. Wehrich et al. (2017), mencionan que la administración vista desde el punto de vista de las funciones gerenciales involucra los procesos de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. Esta variable tiene 5 dimensiones: (a) planeación, (b) organización, (c) integración del personal, (d) dirección y (e) control.

Indicadores gestión administrativa. Los indicadores considerados para el análisis de la variable GA son los siguientes: (a) políticas laborales, (b) metas de liderar, (c) orden y jerarquía, (d) capacidad y conocimiento, (e) promoción interna, (f) motivación, (g) liderazgo, (h) comunicación, (i) monitoreo y (j) medición.

Escala de medición gestión administrativa. Se utilizó la escala ordinal.

Definición conceptual satisfacción laboral. De acuerdo con Palma, (2004), citado en Machuca y Olaya, (2020, p.12), la satisfacción laboral es la preferencia que tienen los colaboradores con respecto a sus actividades y puesto laboral, y resalta la importancia que debe darse a los sentimientos y creencias de las personas orientándolas a sus funciones.

Definición operacional satisfacción laboral. La variable satisfacción laboral se evaluó mediante un cuestionario de 20 ítems agrupados en 5

dimensiones: (a) condiciones materiales, (b) beneficios laborales, (c) relaciones sociales, (d) desarrollo personal y (e) relación con la autoridad (Palma, 2004, citado en Machuca y Olaya, 2020, p.12).

Indicadores satisfacción laboral. Para la presente investigación se determinaron como indicadores de la segunda variable: (a) elementos materiales, (b) infraestructura, (c) satisfacción con el salario, (d) satisfacción con los beneficios, (e) satisfacción con el entorno laboral, (f) empatía con los compañeros, (g) conformidad, (h) autorrealización, (i) comunicación con tu superior y (j) asertividad con los jefes.

Escala de medición satisfacción laboral. Se usará escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

A continuación, se puntualizan las concepciones relacionadas a población, muestra, muestreo y unidad de análisis:

3.3.1. Población:

Maldonado (2018), menciona que la población alcanza a todos los componentes a los que la investigación hace referencia, por consiguiente, incluye a todos los elementos de la esencia de análisis. Además, Pimienta, Estrada y de la Orden (2018), mencionan que se deben considerar a todos los elementos y estos deben situarse en una ubicación y momento determinados, y poseer características similares. En base a lo descrito, la población de esta investigación es de 97 colaboradores de una empresa logística, Lima, 2022.

Criterios de inclusión. Colaboradores de una empresa logística, Lima, 2022 que tuvieron más de dos años laborando y se encontraron laborando el mes de noviembre del año 2022.

Criterios de exclusión. Aquellos colaboradores que no pertenecían a una empresa logística, Lima, 2022, contaban con menos de dos años de antigüedad trabajando y que no se encontraban laborando el mes de noviembre del año 2022, ya sea por vacaciones o licencias.

3.3.2. Muestra:

Para el presente estudio se consideró el total de la población como objeto de estudio, es decir, se analizó a 97 colaboradores de una empresa logística de Lima. En relación con este punto es importante mencionar a Niño (2019), quien

define la muestra como una parte del todo, es decir, es una porción de una población concreta la cual es elegida por la necesidad de estudiar las características de dicha población.

3.3.3. Muestreo:

La muestra se calculó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), en el muestreo no probabilístico el nombramiento de las unidades no se relaciona a cálculos probabilísticos, sino a los atributos y argumento del estudio, y el modo en el que se ejecute depende de las decisiones que tomen los investigadores. Asimismo, se define como muestreo por conveniencia aquel en el que las muestras se conforman por objetos de estudio que se encuentran a disposición de los investigadores y a los cuales tienen accesibilidad (Battaglia, 2008, citado en Hernández y Mendoza, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis:

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis es aquella que permite constituir o generar la información que será evaluada en la investigación mediante métodos estadísticos. Para el presente estudio, la unidad de análisis comprendió al trabajador de una empresa logística en Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del estudio se consideró la encuesta como la técnica de investigación, que de acuerdo con Martínez (2018), se define como el procedimiento utilizado para conseguir información distintiva de un fenómeno presente en una población, menciona también que esta estrategia nos permite determinar el conocimiento que tienen las personas sobre algo o lo que piensan del fenómeno.

El instrumento de investigación utilizado es el cuestionario, que de acuerdo con Niño (2019), es una agrupación de preguntas que se han ordenado y estructurado de una manera técnica y que se despliegan de forma escrita o impresa, siendo de los instrumentos más empleados por los investigadores.

La validez utilizada para el instrumento fue la de juicio de expertos, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se debe entender como el nivel en que

el instrumento consigue medir la variable de estudio, según el punto de vista de estudiosos expertos en el tema investigado.

La forma más empleada de medir la fiabilidad de un instrumento es mediante la confiabilidad por el coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual es definido por Martínez (2018) como un índice estadístico utilizado para obtener la medida de la consistencia interior de una escala, por consiguiente, representa la intensidad con la que las preguntas de un instrumento se relacionan.

La escala de interpretación del valor de Alfa de Cronbach se definió de acuerdo con rangos de evaluación para este coeficiente de la siguiente manera: mayor a 0.9 es excelente, mayor a 0.8 es bueno, mayor a 0.7 es aceptable, mayor a 0.6 es cuestionable, mayor a 0.5 es pobre y si es menor a 0.5 es inaceptable (George y Mallery, 2003, citado en Posso, 2020).

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo y aplicación del cuestionario se siguieron los siguientes pasos:

Primero: Se solicitó el permiso correspondiente a una empresa logística para la aplicación del cuestionario a los trabajadores.

Segundo: El cuestionario se conformó por 30 preguntas que miden a la variable GA y 30 preguntas que miden a la variable satisfacción laboral. Fue digitalizado a través de la herramienta de Google Forms, en la cual los sujetos que conforman la muestra de estudio podrán responder las preguntas planteadas mediante un enlace web, y fue validado por expertos.

Tercero: Los investigadores realizarán las coordinaciones pertinentes con la empresa logística para solicitar los números telefónicos de los 97 colaboradores que conforman la población de estudio, de esta manera se les enviará el enlace web para que puedan responder en el momento más oportuno a su criterio.

Cuarto: De la herramienta digital Google Forms se descargarán las respuestas en formato MS Excel, el cual permitirá abastecer de información codificada al software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis para el presente estudio fue tanto descriptivo como inferencial. La estadística descriptiva es un agrupamiento que nos permite

establecer, abreviar y exhibir datos de modo informativo (Mason y Marchal, 2001, citado en Ñaupas et al., 2018). Por consiguiente, tiene el objetivo de mostrar adecuadamente los atributos de la población (Ñaupas, et al., 2018). Hernández y Mendoza (2018) definen a la estadística inferencial como aquella que debe emplearse para corroborar supuestos y computar parámetros, para lo cual toma información de la estadística descriptiva y utilizando los estadígrafos obtiene inferencias de las medidas mediante métodos estadísticos.

Para correlacionar las variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman pues en la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) los valores de significancia obtenidos fueron inferiores a 0.05 lo que indica que los datos recolectados no mantienen una distribución normal.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación respetó el estilo de las normas APA séptima edición, así como también las bases teóricas referenciadas y los lineamientos de la Universidad César Vallejo. Para ello, se tomaron como marco ético los siguientes principios: beneficencia, pues se buscó fortalecer el conocimiento teórico como aporte a la sociedad sin lucro de por medio; no maleficencia, ya que el estudio no generó daño a la sociedad y mucho menos a la Universidad César Vallejo ni a la empresa logística ya que la información presentada es válida y los métodos de análisis correctos de acuerdo a las referencias y normas seguidas, además, se respetó la decisión de la empresa de mantener esta investigación con estricta confidencialidad.

En tanto a la autonomía, las personas que conformaron la población tuvieron independencia de opinión y respondieron de acuerdo a su criterio sin haber sido coaccionados ni dirigidos hacia respuestas sesgadas o a conveniencia, y justicia, considerando que la investigación respetó la autoría de las referencias incluidas gracias a los principios morales de los investigadores así como las normas que la Universidad César Vallejo dicta en pro de la calidad de las publicaciones que se desarrollan en sus talleres.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo univariado.

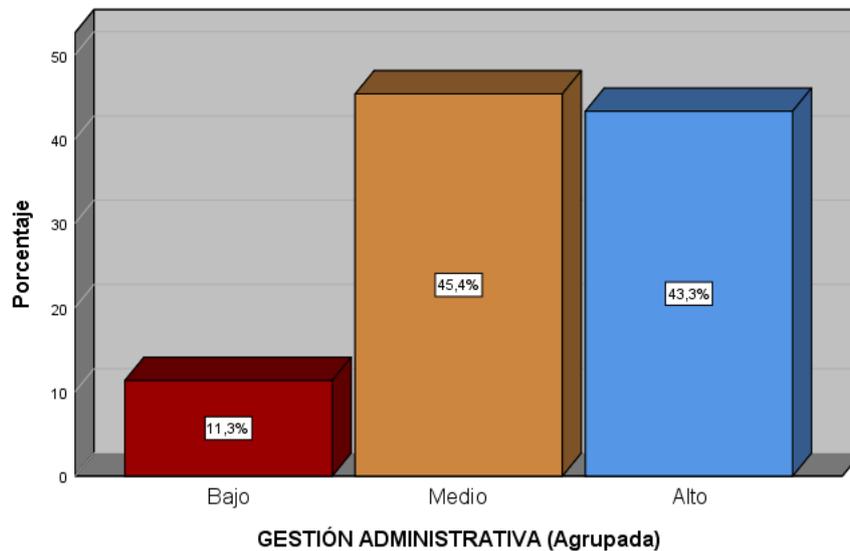
Tabla 1

Frecuencias de la variable GA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	11.3	11.3	11.3
	Medio	44	45.4	45.4	56.7
	Alto	42	43.3	43.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 1

Histograma de frecuencias de la variable GA



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Lo observado en la tabla 1 y la figura 1, según las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 11.3% manifestó que la GA se encontró en un nivel bajo, el 45.4% en un nivel medio y el 43.3% en un nivel alto.

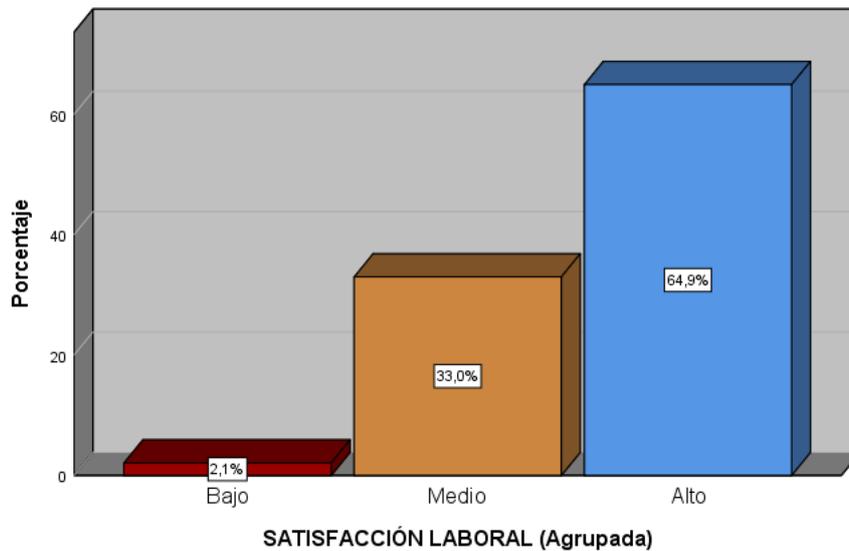
Tabla 2

Frecuencias de la variable SL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2.1	2.1	2.1
	Medio	32	33.0	33.0	35.1
	Alto	63	64.9	64.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 2

Histograma de frecuencias de la variable SL



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Lo analizado en la tabla 2 y la figura 2, según las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 2.1% manifestó que la SL se encontró en un nivel bajo, el 33.0% en un nivel medio y el 64.9% en un nivel alto.

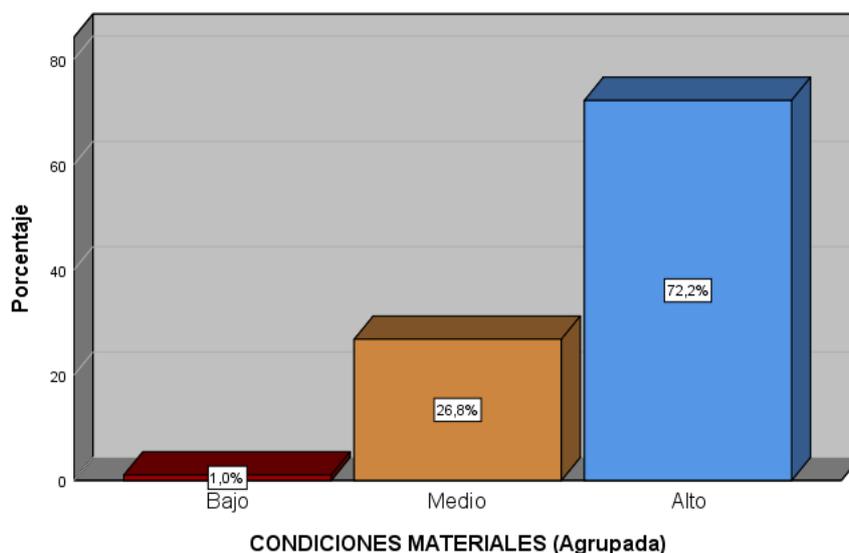
Tabla 3

Frecuencias de la dimensión condiciones materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.0	1.0	1.0
	Medio	26	26.8	26.8	27.8
	Alto	70	72.2	72.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 3

Histograma de frecuencias de la dimensión condiciones materiales



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En base a la tabla 3 y la figura 3, y de la mano con las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 1.0% manifestó que las condiciones materiales afectaron a la SL en un nivel bajo, el 26.8% en un nivel medio y el 72.2% en un nivel alto.

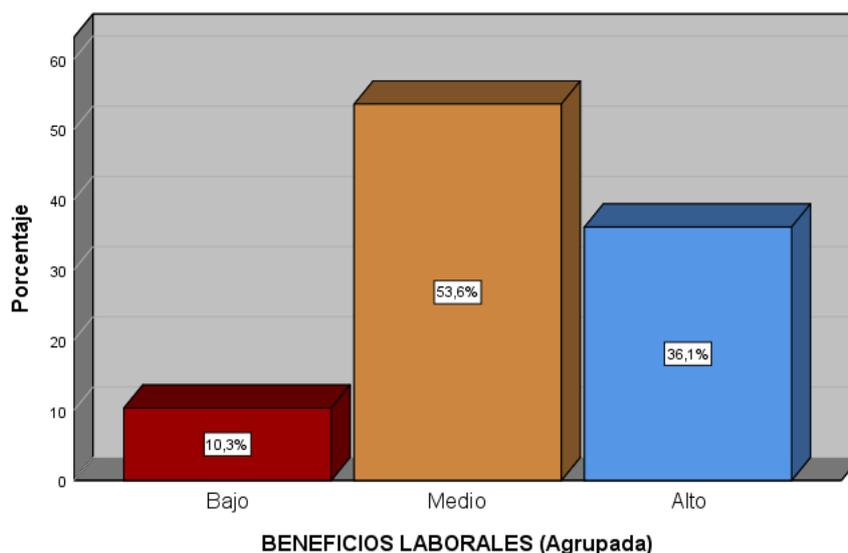
Tabla 4

Frecuencias de la dimensión beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	10.3	10.3	10.3
	Medio	52	53.6	53.6	63.9
	Alto	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 4

Histograma de frecuencias de la dimensión beneficios laborales



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Con relación a la tabla 4 y la figura 4, según las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 10.3% manifestó que los beneficios laborales afectaron a la SL en un nivel bajo, el 53.6% en un nivel medio y el 36.1% en un nivel alto.

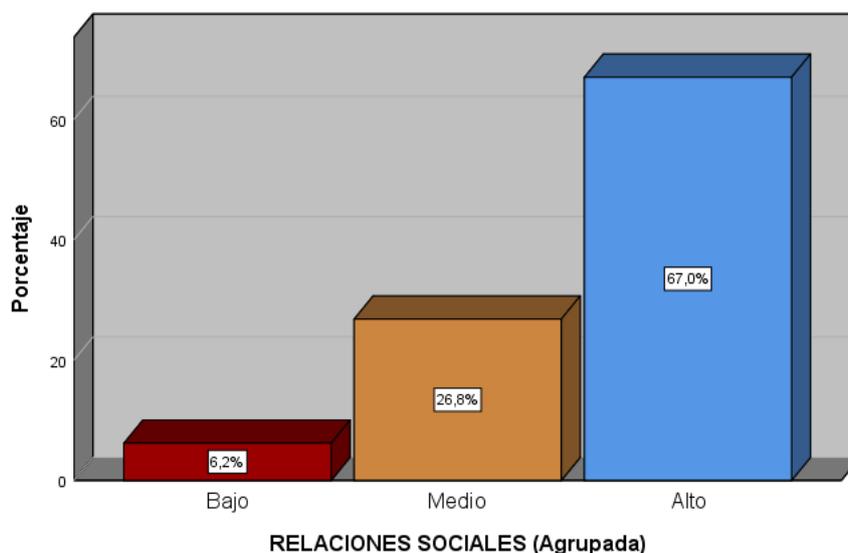
Tabla 5

Frecuencias de la dimensión relaciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6.2	6.2	6.2
	Medio	26	26.8	26.8	33.0
	Alto	65	67.0	67.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 5

Histograma de frecuencias de la dimensión relaciones sociales



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En relación con la tabla 5 y la figura 5, según las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 6.2% manifestó que las relaciones sociales afectaron a la SL en un nivel bajo, el 26.8% en un nivel medio y el 67.0% en un nivel alto.

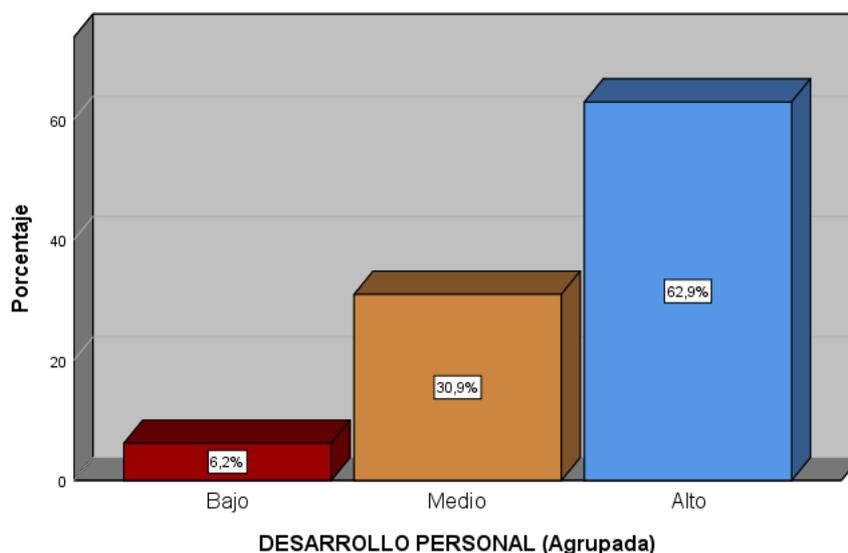
Tabla 6

Frecuencias de la dimensión desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6.2	6.2	6.2
	Medio	30	30.9	30.9	37.1
	Alto	61	62.9	62.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 6

Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo personal



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 6 y la figura 6, según las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 6.2% manifestó que el desarrollo personal afectó a la SL en un nivel bajo, el 30.9% en un nivel medio y el 62.9% en un nivel alto.

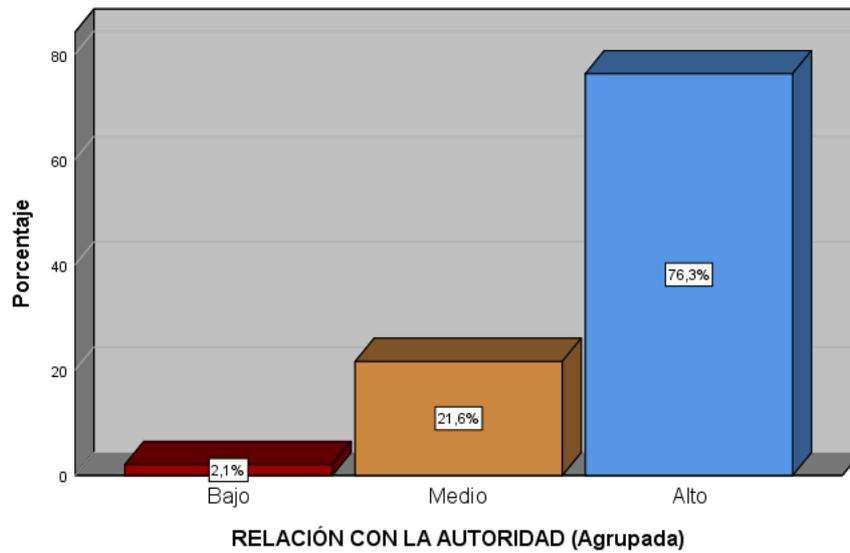
Tabla 7

Frecuencias de la dimensión relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2.1	2.1	2.1
	Medio	21	21.6	21.6	23.7
	Alto	74	76.3	76.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Figura 7

Histograma de frecuencias de la dimensión relación con la autoridad



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: La revisión de la tabla 7 y la figura 7 y según las respuestas del 100% de las personas encuestadas de una empresa logística, fue que el 2.1% manifestó que la relación con la autoridad afectó a la SL en un nivel bajo, el 21.6% en un nivel medio y el 76.3% en un nivel alto.

Análisis descriptivo bivariado.

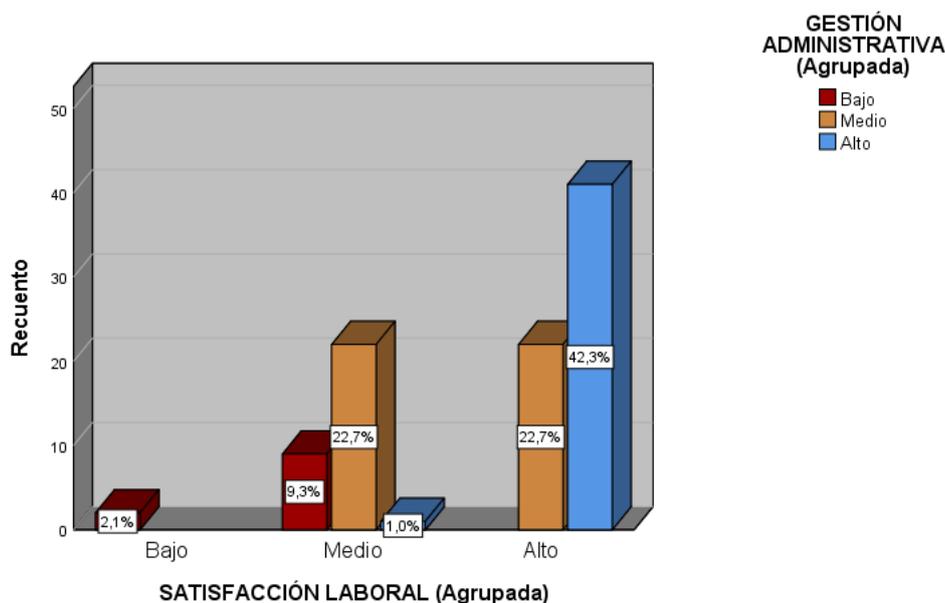
Tabla 8

Tabla cruzada entre la GA y la SL

		GA (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
SL (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Medio	Recuento	9	22	1	32
		% del total	9.3%	22.7%	1.0%	33.0%
	Alto	Recuento	0	22	41	63
		% del total	0.0%	22.7%	42.3%	64.9%
Total		Recuento	11	44	42	97
		% del total	11.3%	45.4%	43.3%	100.0%

Figura 8

Histograma del cruce entre la GA y la SL



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Según lo evidenciado en la tabla 8 y figura 8, según las respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa logística, cuando la SL presentó un nivel bajo, la GA tuvo también un nivel bajo en 2.1%. Por otro lado, si la SL presentó un nivel medio, la GA fue bajo en 9.3% y a la vez presentó un nivel medio con 22.7% y alto en 1.0%. Finalmente, cuando se presentó un nivel alto en la SL, se encontró un nivel medio en la GA con el 22.7% y a su vez presentó un nivel alto con un 42.3%.

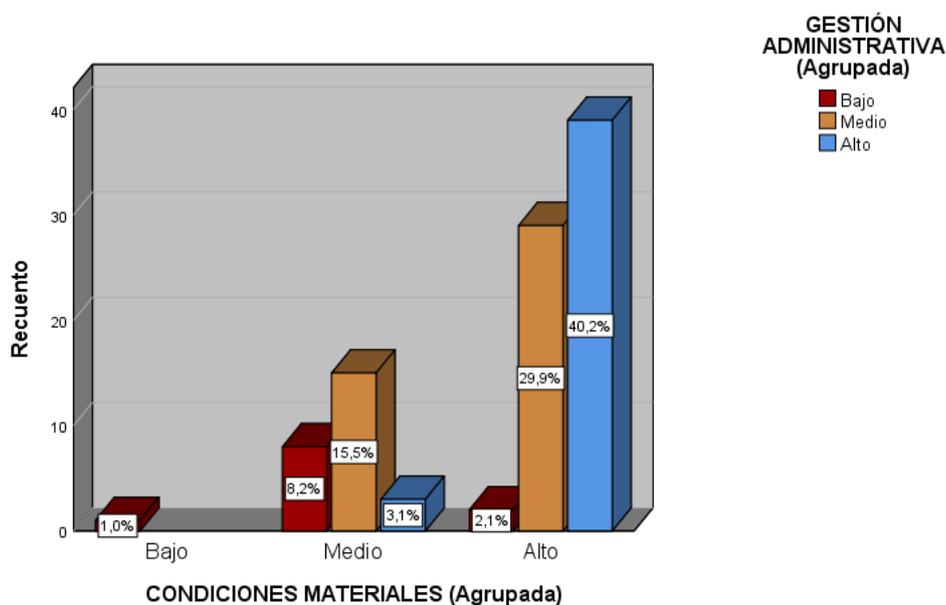
Tabla 9

Tabla cruzada entre la GA y las condiciones materiales

		GA (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Condiciones materiales (Agrupada)	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	Medio	Recuento	8	15	3	26
		% del total	8.2%	15.5%	3.1%	26.8%
	Alto	Recuento	2	29	39	70
		% del total	2.1%	29.9%	40.2%	72.2%
Total	Recuento	11	44	42	97	
	% del total	11.3%	45.4%	43.3%	100.0%	

Figura 9

Histograma del cruce entre la GA y las condiciones materiales



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con lo mostrado en la tabla 9 y figura 9, y de acuerdo con las respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa logística, cuando las condiciones materiales presentaron un nivel bajo, la GA tuvo también un nivel bajo en 1.0%. Además, si las condiciones materiales presentaron un nivel medio, la GA fue bajo en 8.2%, medio en 15.5% y alto en 3.1%. Por otro lado, cuando se presentó un nivel alto en las condiciones materiales, se mostró un nivel bajo en la GA con el 2.1%, medio en 29.9% y alto con un 40.2%.

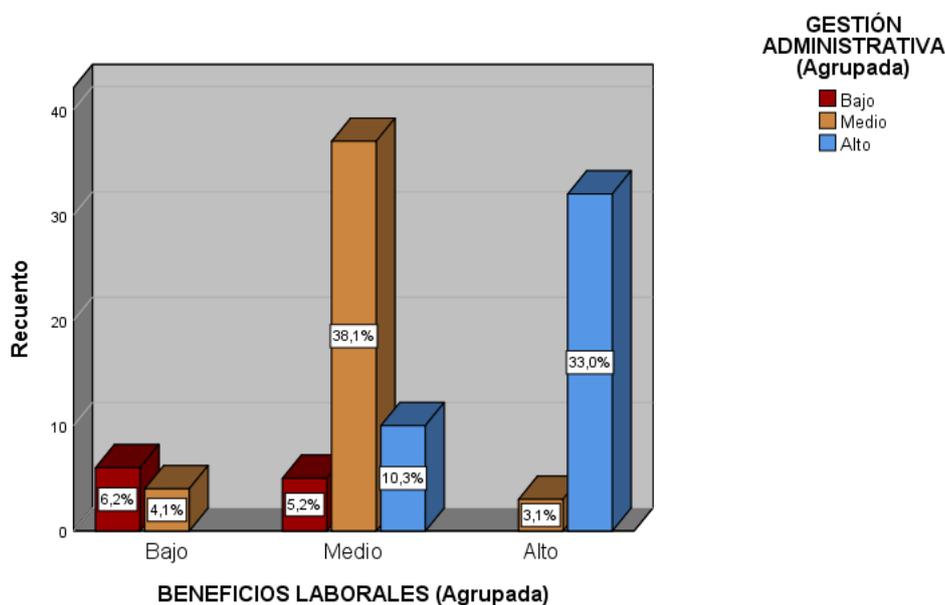
Tabla 10

Tabla cruzada entre la GA y los beneficios laborales

		GA (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Beneficios laborales (Agrupada)	Bajo	Recuento	6	4	0	10
		% del total	6.2%	4.1%	0.0%	10.3%
	Medio	Recuento	5	37	10	52
		% del total	5.2%	38.1%	10.3%	53.6%
	Alto	Recuento	0	3	32	35
		% del total	0.0%	3.1%	33.0%	36.1%
Total	Recuento	11	44	42	97	
	% del total	11.3%	45.4%	43.3%	100.0%	

Figura 10

Histograma el cruce entre la GA y los beneficios laborales



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Tal como se muestra en la tabla 10 y figura 10, y de acuerdo con las respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa logística, cuando los beneficios laborales presentaron un nivel bajo, la GA tuvo también un nivel bajo en 6.2% y medio en 4.1%. También se observó que cuando los beneficios laborales presentaron un nivel medio, la GA fue bajo en 5.2%, medio en 38.1% y alto en 10.3%. Por último, cuando se presentó un nivel alto en los beneficios laborales, se mostró un nivel medio en la GA con el 3.1% y alto con un 33.0%.

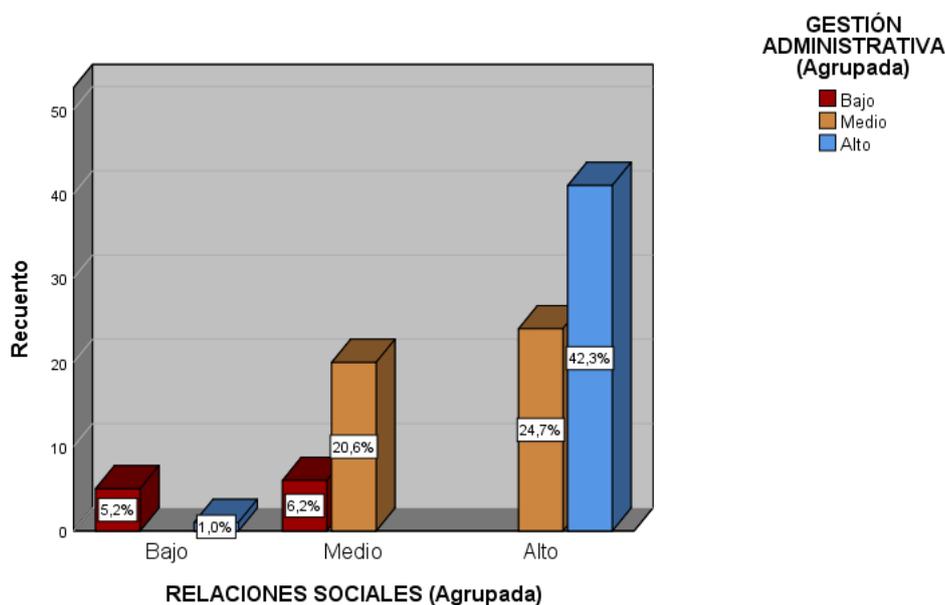
Tabla 11

Tabla cruzada entre la GA y las relaciones sociales

		GA (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Relaciones sociales (Agrupada)	Bajo	Recuento	5	0	1	6
		% del total	5.2%	0.0%	1.0%	6.2%
	Medio	Recuento	6	20	0	26
		% del total	6.2%	20.6%	0.0%	26.8%
	Alto	Recuento	0	24	41	65
		% del total	0.0%	24.7%	42.3%	67.0%
Total	Recuento	11	44	42	97	
	% del total	11.3%	45.4%	43.3%	100.0%	

Figura 11

Histograma del cruce entre la GA y las relaciones sociales



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con lo evidenciado en la tabla 11 y figura 11, y de acuerdo con las respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa logística, cuando las relaciones sociales presentaron un nivel bajo, la GA tuvo también un nivel bajo en 5.2% y alto en 1.0%. También se observó que cuando las relaciones sociales presentaron un nivel medio, la GA fue bajo en 6.2% y medio en 20.6%. Por último, cuando se presentó un nivel alto en las relaciones sociales, se mostró un nivel medio en la GA con el 24.7% y alto con un 42.3%.

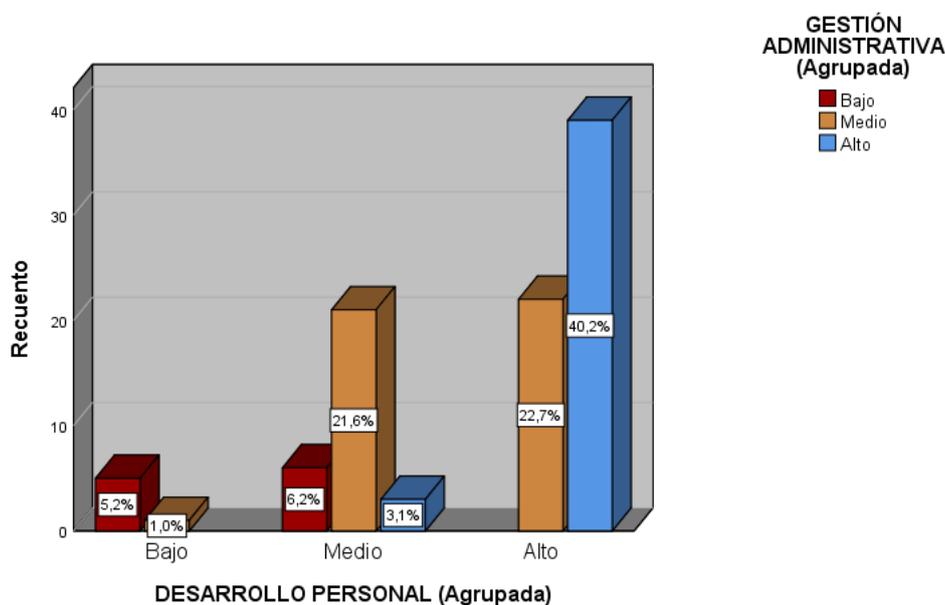
Tabla 12

Tabla cruzada entre la GA y el desarrollo personal

		GA (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desarrollo personal (Agrupada)	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	5.2%	1.0%	0.0%	6.2%
	Medio	Recuento	6	21	3	30
		% del total	6.2%	21.6%	3.1%	30.9%
	Alto	Recuento	0	22	39	61
		% del total	0.0%	22.7%	40.2%	62.9%
Total	Recuento	11	44	42	97	
	% del total	11.3%	45.4%	43.3%	100.0%	

Figura 12

Histograma del cruce entre la GA y el desarrollo personal



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con lo mostrado en la tabla 12 y figura 12, y de acuerdo con las respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa logística, cuando el desarrollo personal presentó un nivel bajo, la GA tuvo también un nivel bajo en 5.2% y medio en 1.0%. También se observó que cuando el desarrollo personal presentó un nivel medio, la GA fue bajo en 6.2%, medio en 21.6% y alto en 3.1%. Por último, cuando se presentó un nivel alto en el desarrollo personal, se mostró un nivel medio en la GA con el 22.7% y alto con un 40.2%.

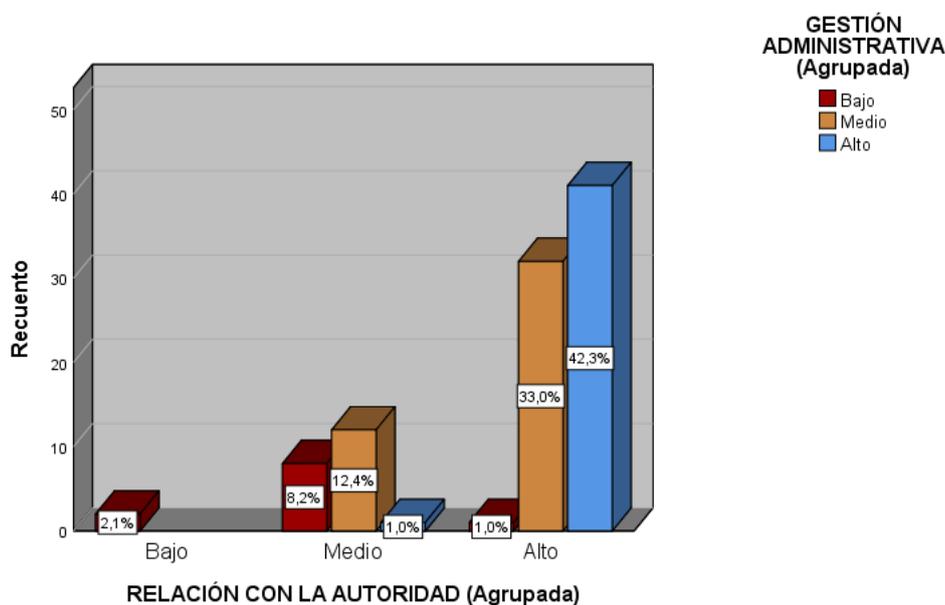
Tabla 13

Tabla cruzada entre la GA y la relación con la autoridad

		GA (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Relación con la autoridad (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Medio	Recuento	8	12	1	21
		% del total	8.2%	12.4%	1.0%	21.6%
	Alto	Recuento	1	32	41	74
		% del total	1.0%	33.0%	42.3%	76.3%
Total		Recuento	11	44	42	97
		% del total	11.3%	45.4%	43.3%	100.0%

Figura 13

Histograma del cruce entre la GA y la relación con la autoridad



Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En relación con lo mostrado en la tabla 13 y figura 13, y de acuerdo con las respuestas de los trabajadores encuestados de una empresa logística, cuando la relación con la autoridad presentó un nivel bajo, la GA tuvo también un nivel bajo en 2.1%. También se observó que cuando la relación con la autoridad presentó un nivel medio, la GA fue bajo en 8.2%, medio en 12.4% y alto en 1.0%. Por último, cuando se presentó un nivel alto en la relación con la autoridad, se mostró un nivel bajo en la GA con el 1.0%, medio en 33.0% y alto con un 42.3%.

Análisis inferencial bivariado.

Distribución de la muestra.

La muestra fue mayor a 50 sujetos de estudio por lo que se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en la cual se encontraron valores de significancia menores a 0.05, además, se determinó que los datos de estudio recolectados no mantuvieron una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	sig.
V1: GA	0.278	97	0.000
V2: SL	0.409	97	0.000
V2D1: Condiciones materiales	0.449	97	0.000
V2D2: Beneficios laborales	0.297	97	0.000
V2D3: Relaciones sociales	0.412	97	0.000
V2D4: Desarrollo personal	0.390	97	0.000
V2D5: Relación con la autoridad	0.465	97	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En relación con la tabla 14, la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) evidenció que, en base a un grado de libertad de 97 trabajadores encuestados de una empresa logística, los datos obtenidos no mantuvieron una distribución normal, ante ello se utilizó una prueba no paramétrica para contrastar las hipótesis (coeficiente de correlación Rho de Spearman). En consideración a lo planteado por Hernández y Mendoza (2018), el coeficiente rho de Spearman se utiliza para relaciones curvilíneas.

Regla de decisión para la correlación de variables.

Si el valor de significancia es menor a 0.05 se aceptan las hipótesis del estudio y si llega a ser mayor a 0.05 se deben rechazar dichas hipótesis.

Contrastación de hipótesis.

Tabla 15

Prueba de hipótesis de investigación

		V2: SL	V2D1 Condiciones materiales	V2D2 Beneficios laborales	V2D3 Relaciones sociales	V2D4 Desarrollo personal	V2D5 Relación con la autoridad
V1: GA	Correlación de Spearman	0.677**	0.491**	0.749**	0.657**	0.638**	0.567**
	sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*Nota: Elaboración propia. (**) La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). N=97.*

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 15 se evidenció la existencia de valores de sig. inferiores a 0.05, en ese sentido, se aceptaron las hipótesis, tanto general como específicas, esto permitió afirmar que existe relación positiva entre la GA y la SL (condiciones materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad) de los colaboradores de una empresa logística.

Con respecto a la correlación entre la GA y la SL se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.677, el cual de acuerdo con el anexo 10, se clasificó como una correlación positiva moderada. Por consiguiente, existe relación entre la GA y la SL de los colaboradores de una empresa logística.

Al calcular la correlación entre la dimensión condiciones materiales y la variable GA se encontró un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.491, el cual contrastado con el anexo 10, se clasificó como una correlación positiva moderada. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión condiciones materiales y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

Al analizar la correlación entre la dimensión beneficios laborales y la variable GA se encontró un Rho de Spearman igual a 0.749, el cual contrastado con el anexo 10, se catalogó como una correlación positiva alta. Entonces, existe relación entre la dimensión beneficios laborales y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

Con respecto a la correlación entre la dimensión relaciones sociales y la variable GA se encontró un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.657, que de acuerdo con el anexo 10, se clasificó como una correlación positiva considerable. Por consiguiente, existe relación entre la dimensión relaciones sociales y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

Además, en la correlación entre la dimensión desarrollo personal y la variable GA se encontró un Rho de Spearman igual a 0.638, que contrastado con el anexo 10, se encasilló como una correlación positiva moderada. Por consiguiente, existe relación entre la dimensión desarrollo personal y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

Finalmente, en mención a la correlación entre la dimensión relación con la autoridad y la variable GA se encontró un Rho de Spearman igual a 0.567, que contrastado con el anexo 10, se valorizó como una correlación positiva moderada. Por consiguiente, existe relación entre la dimensión relación con la autoridad y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se instituyó como objetivo general establecer la relación existente entre la gestión administrativa (GA) y la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de una empresa logística en Lima en el año 2022. De este estudio podemos evidenciar que una adecuada GA impacta favorablemente en la SL de los colaboradores y así motivar mejoras en el desempeño de sus funciones con tranquilidad, comodidad y con lo necesario para ejecutar un trabajo eficiente en una empresa logística.

La discusión de los resultados obtenidos en este estudio se refiere, en primer lugar, a comparar la hipótesis general que referencia a la GA y la SL, contra los antecedentes internacionales y nacionales antedichos en el marco teórico. Los resultados descriptivos derivados a partir del análisis univariado sobre la variable GA, mostraron que para el 43.3% de los encuestados la GA es alta, para el 45.4% media y para el 11.3% baja, resultados que evidencian que no se cuenta con una GA óptima en la empresa estudiada. Por otro lado, como parte de los resultados descriptivos del análisis univariado de la SL, se determinó que el 64.9% de colaboradores perciben un nivel alto de SL, el 33.0% medio y el 2.1% bajo, con ello se observa que el 97.9% de encuestados considera estar al menos medianamente satisfechos laboralmente.

Con respecto al objetivo general del estudio, el cual fue determinar la relación de la GA y la SL de los colaboradores de una empresa logística, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.677, por lo tanto, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables, además, los valores de sig. fueron inferiores a 0.05 (0.000) lo que evidencia que la GA influye en la SL. Por otro lado, el 43.3% de los encuestados considera que la GA es alta en la empresa estudiada. Frente a lo mencionado se da por válida la hipótesis que afirma que existe relación entre GA y SL de los colaboradores. Con esto llegamos a concluir que la GA influye en los resultados de la SL, dichos resultados coinciden con lo obtenido por Córdova y Montoya (2022), quienes confirman la existencia de una relación significativa entre las variables GA y SL logrando en su estudio un valor de sig. menor a 0.05 (0.000) y un Rho de Spearman de 0.850.

Chávez (2022), en el desarrollo de su investigación estableció que existe una relación positiva y significativa entre las variables investigadas con un coeficiente

de correlación de Pearson de 0.683 y sig. 0.000. Se concluyó que la correcta ejecución de la GA permite optimizar la satisfacción de los clientes.

En relación con el primer objetivo específico, establecer la relación de la GA y las condiciones materiales para los colaboradores. Se obtuvieron resultados con valores de sig. inferiores a 0.05 (0.000) y un Rho de Spearman de 0.491, este se clasifica como una correlación positiva moderada entre la variable GA y la dimensión condiciones materiales. Frente a lo mencionado se da por aceptada la hipótesis donde refiere existe relación entre GA y las condiciones materiales de los colaboradores de una empresa logística En este sentido entendemos que la GA influye en la optimización de las condiciones materiales, encontrándose una relación entre la variable y la dimensión, dichos resultados coinciden con lo obtenido por Díaz (2022), quien refiere que existe una correlación positiva moderada de 0.504 y una relación entre la variable GA y la dimensión condiciones de trabajo con un nivel de significancia 0.000. Por lo tanto, una buena GA permite optimizar las condiciones materiales en la empresa.

Con relación al segundo objetivo específico, establecer la relación de la GA con los beneficios laborales para los colaboradores. En este estudio se encontraron valores de sig. inferiores a 0.05 (0.000) y un Rho de Spearman de 0.749, esto se clasifica como una correlación positiva alta entre la variable GA y la dimensión beneficios laborales. Frente a lo mencionado se determina como válida la hipótesis donde refiere que existe relación entre GA con los beneficios laborales de los colaboradores de una empresa logística En este sentido entendemos que la GA influye en el manejo de los beneficios laborales y se halla una relación entre la variable y la dimensión, dicho resultado coincide con lo obtenido por Córdova y Montoya (2022), donde refieren que existe una correlación positiva media 0.597 entre la variable GA y la dimensión beneficios económicos con un nivel de significancia 0.000. Con una GA correctamente desplegada se pueden plantear mejores condiciones en beneficios laborales para el colaborador de una empresa logística, con estas mejoras se logra una fidelización y mayor compromiso con la empresa y su área correspondiente.

Al respecto del tercer objetivo específico, confirmar la relación de la GA con las relaciones sociales para los colaboradores. Se evidencia que existen valores de sig. inferiores a 0.05 (0.000) y un Rho de Spearman de 0.657, esto se clasifica como

una correlación positiva moderada entre la variable GA y la dimensión relaciones sociales. Frente a lo mencionado se da por aceptada la hipótesis donde refiere que existe relación entre GA con las relaciones sociales de los colaboradores de una empresa logística Este resultado concuerda con el estudio realizado por Socualaya (2018), quien en su investigación para optar por el grado de maestro determinó que existe una correlación baja entre GA y las relaciones humanas con un Rho de Spearman igual a 0.397 y sig. 0.211. Podemos mencionar que una adecuada GA puede garantizar un mejor clima laboral y mejores relaciones sociales entre trabajadores, esto permitirá que se logre trabajo en equipo y así la empresa logística estudiada tenga procesos más eficientes.

Analizando el cuarto objetivo específico, determinar la relación de la GA con el desarrollo personal de los colaboradores. Se evidencia que existen valores de sig. inferiores a 0.05 (0.000) y un Rho de Spearman de 0.638, se clasifica como una correlación positiva moderada entre la variable GA y la dimensión desarrollo personal. Frente a lo mencionado se admite la hipótesis donde refiere existe relación entre GA con el desarrollo personal de los colaboradores de una empresa logística En este sentido entendemos que la GA influye en el desarrollo personal y se halla una relación entre la variable y la dimensión, dicho resultado coincide nuevamente con lo obtenido por Socualaya (2018), aquí refiere que existe una correlación positiva muy baja (Rho de Spearman = 0.181) y una relación entre la variable GA y la dimensión desarrollo profesional con un nivel de significancia 0.387. Cuando la GA es eficiente se puede lograr un buen desarrollo del personal de una empresa logística. Así mismo formar y reforzar los conocimientos que van adquiriendo en las actividades que ejecutan.

En relación con el quinto objetivo específico, confirmar la relación de la GA con la relación con la autoridad de los colaboradores. Se evidencia que existen valores de sig. inferiores a 0.05 y un Rho de Spearman igual a 0.567, este se clasifica como una correlación positiva moderada entre la variable GA y la dimensión relación con la autoridad. Frente a lo mencionado se reconoce la hipótesis donde refiere existe relación entre GA con la relación con la autoridad de los colaboradores de una empresa logística Esto es acorde a lo indicado por Ayasta y Pacheco (2021), quienes confirmaron la correlación entre GA y el apoyo y colaboración (relación con la tolerancia de líderes) en base a la obtención de un

Rho de Spearman de 0.792 y sig. 0.000. Con esto buscar que la GA haga que los líderes formen excelentes grupos de trabajos, donde la comunicación respete los flujos y jerarquías y las decisiones de los jefes sean consecuentes con lo que requiere la empresa logística investigada.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la correspondencia entre la gestión administrativa (GA) y la satisfacción laboral (SL) y en concordancia con el objetivo general, se encontró un Rho de Spearman igual a 0.677, resultado clasificado como correlación positiva moderada y un nivel de sig. de 0.000. Además, de acuerdo con las respuestas de los 97 encuestados, el 11.3% manifestó que la GA se encuentra en un nivel bajo, el 45.4% en un nivel medio y el 43.3% en un nivel alto, con respecto a la SL, el 2.1% manifestó que se encuentra en un nivel bajo, el 33.0% en un nivel medio y el 64.9% en un nivel alto, estos valores señalan que la percepción sobre la GA es media, mientras que la SL tiene un nivel alto. Por lo tanto, si existe relación entre la GA y la SL de los colaboradores de una empresa logística.
2. De los datos obtenidos en el estudio entre la variable GA y la dimensión condiciones materiales se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0.491, se clasifica como una correlación positiva moderada, además se obtuvo un nivel de sig. de 0.000. En las respuestas de los 97 encuestados, el 1.0% manifestó que las condiciones materiales afectan a la SL en un nivel bajo, el 26.8% en un nivel medio y el 72.2% en un nivel alto. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión condiciones materiales y la GA de los colaboradores de una empresa logística.
3. Los resultados para la correlación entre la variable GA y la dimensión beneficios laborales mostraron un Rho de Spearman igual a 0.749, se cataloga como una correlación positiva alta, además de lograr un nivel de sig. de 0.000. En tanto, de los 97 encuestados, el 10.3% manifestó que los beneficios laborales afectan a la SL en un nivel bajo, el 53.6% en un nivel medio y el 36.1% en un nivel alto. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión beneficios laborales y la GA de los colaboradores de una empresa logística.
4. Los resultados para la correlación entre la variable GA y la dimensión relaciones sociales se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0.657, se valoriza como una correlación positiva moderada, además de lograr un nivel de sig. de 0.000. También, de los 97 encuestados el 6.2% manifestó que las relaciones sociales afectan a la SL en un nivel bajo, el 26.8% en un nivel medio y el 67.0% en un nivel alto. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión relaciones sociales y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

5. En tanto la correlación entre la variable GA y la dimensión desarrollo personal se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0.638, se encasilla como una correlación positiva moderada, además de lograr un nivel de sig. de 0.000. Con respecto a las respuestas de los 97 encuestados, el 6.2% manifestó que el desarrollo personal afecta a la SL en un nivel bajo, el 30.9% en un nivel medio y el 62.9% en un nivel alto. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión desarrollo personal y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

6. Así mismo la correlación entre la variable GA y la dimensión relación con la autoridad se encontró un Rho de Spearman equivalente a 0.567, se valoriza como una correlación positiva moderada, además de lograr un nivel de sig. de 0.000. En tanto, de los 97 encuestados se desprende que el 2.1% considera que la relación con la autoridad afecta a la SL en un nivel bajo, el 21.6% en un nivel medio y el 76.3% en un nivel alto. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión relación con la autoridad y la GA de los colaboradores de una empresa logística.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los problemas descritos y las conclusiones a las que se llegó en la investigación realizada a una empresa logística, se enuncian a continuación las siguientes recomendaciones.

Primero, se recomienda a la gerencia revisar los procesos establecidos en todas las sedes de trabajo para así entender cuáles son las oportunidades de mejora que permitan optimizar la gestión administrativa (GA) en todas sus capas, además, enfocarse a las mediciones periódicas de satisfacción laboral (SL) que les permitan obtener resultados granulares a nivel de áreas de trabajo, de esta manera diseñar e implementar planes de mejora alineados a los puntos débiles encontrados, asimismo, cuestionar anualmente los valores planteados como objetivos mínimos en dichas mediciones.

Segundo, con respecto a las condiciones materiales, se recomienda que se realice un estudio con mayor amplitud para poder determinar cuáles son las condiciones materiales que requiere el colaborador de una empresa logística de modo en el que complete sus expectativas y con ello trabaje en un ambiente con las mejores condiciones favoreciendo así a un buen desempeño de las tareas asignadas en el área que labora.

Tercero, en relación con los beneficios laborales, se recomienda realizar un estudio de mercado para determinar si la empresa está alineada a las buenas prácticas en cuanto a dicha dimensión y con esto poder determinar que esté acorde a las ofertas disponibles por los sectores empresariales garantizando así la tranquilidad y retención de talentos de los colaboradores de una empresa logística.

Cuarto, en función a las relaciones sociales, se recomienda que las diferentes jefaturas de áreas realicen actividades laborales donde el colaborador interactúe y socialice, reforzando así la empatía y valoración del trabajo individual y en equipo. Se puede solicitar el apoyo del área de comunicaciones y recursos humanos para que las actividades sean integrales y transversales a nivel organizacional.

Quinto, respecto al desarrollo personal, se recomienda al jefe de recursos humanos evaluar el desarrollo de las capacitaciones asegurando que lleguen a todo los colaboradores y se promueva un ambiente inclusivo en cascada, además de evaluar anualmente el presupuesto asignado para las capacitaciones internas y

externas que gestiona la empresa, las cuales deben brindar beneficios tanto a nivel personal como profesional optimizando de esta forma el desarrollo de las actividades encomendadas de acuerdo con sus puestos de trabajo.

Sexto, considerando a la relación con la autoridad, se recomienda promover al gerente promover reuniones de equipos de trabajo bajo modelos de conversatorios en los que los colaboradores se relacionen y acerquen más con sus jefes inmediatos en base a participaciones directas que les permitan manifestar sus ideas y consultas de forma abierta sin temor a no ser escuchado. Esto debe coordinarse con los equipos a todo nivel para que los temas a tratar y las dinámicas de las reuniones sean productivas y no entrar en vicios conversacionales.

REFERENCIAS

- Ayasta, C. y Pacheco, J. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del empleado en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2020. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63416/Ayasta_FCE-Pacheco_FJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BPS Business Publications Spain S.L. (2 de junio de 2020). La satisfacción laboral aumenta en España a causa del confinamiento. <https://www.ticpymes.es/autonomos/noticias/1118982025204/satisfaccion-laboral-aumenta-espana-causa-del-confinamiento.1.html>
- Callefi, J., Teixeira, P. y Santos, F. (2021). Relationships Between Motivation, Job Satisfaction and the Competitive Dimensions of Human Resources Strategy in Great Place to Work. *Revista Administração em Diálogo - RAD*. <https://doi.org/10.23925/2178-0080.2021v23i1.48650>
- Castillo, J. (2020). Gestión humana integral. Ecoe Ediciones. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=9923>
- Chan, S. (2019), "Participative leadership and job satisfaction: The mediating role of work engagement and the moderating role of fun experienced at work", *Leadership & Organization Development Journal*. <https://doi.org/10.1108/LODJ-06-2018-0215>
- Chávez, F. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal en una institución pública de la Región Ayacucho. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82652/Ch%c3%a1vez_SFT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=9350>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=9167>
- Córdova, M. y Montoya, M. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral en Mibanco de la ciudad de Jaén en el 2022. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92088/C%c3%b3rdova_CMJ_Montoya_CMZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Daft, R. (2019). Teoría y diseño organizacional. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9265>
- Díaz, J. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82663/Diaz_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duarte, R., Teixeira, A. y De Sousa, L. (2019). The relationship between the motivation and the satisfaction in work of public servants. *Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)*. <https://doi.org/10.20503/recape.v9i3.41504>
- Gopinath, R y Kalpana, R. (2020). Relationship of job involvement with job satisfaction. *Adalya*. <https://doi.org/10.37896/aj9.7/029>
- Great Place to Work. (2019). Impala Terminals. <https://www.greatplacetowork.com.pe/certificado/impala-terminals>
- Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2020). Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9979>
- Hayajneh, N., Suifan, T., Obeidat, B., Abuhashesh, M., Alshurideh, M. y Masa'deh, R. (2021). The relationship between organizational changes and job satisfaction through the mediating role of job stress in the Jordanian telecommunication sector. *Management science letters*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.001>
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2021). Administración. Cengage. <http://www.ebooks7-24.com/?il=16598>
- Hernández, J. (2017). Desarrollo organizacional: teoría, práctica y casos. Pearson Educación. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=7287>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=6443>
- Ibáñez, P. (2021). Ecosistema de bienestar y felicidad corporativa. Ediciones de la U. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=15157>
- Jiang, Y., Li, P., Wang, J. y Li, H. (2019). Relationships between kindergarten teachers' empowerment, job satisfaction, and organizational climate: A

- Chinese model. *Journal of Research in Childhood Education*.
<https://doi.org/10.1080/02568543.2019.1577773>
- Joseph, C., y Meza, M. (2021). La gestión administrativa como predictora de la satisfacción laboral de docentes de la Unión Colombiana del Sur.
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1338?show=full>
- Lizarazo, E. (27 de noviembre de 2020). Logística hospitalaria “medicina” para la crisis. *La República*. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/logistica-hospitalaria-medicina-para-la-crisis-3094336>
- Machuca, F. y Olaya, G. (2020). Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. Cajamarca - 2020. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52718>
- Madero, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Acta universitaria*, 29, 1–18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
<http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=8043>
- Marín, F. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55444/Mar%203%20adn_RFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marques, M. y Pureza, D. (2019). Association between job satisfaction and workers' quality of life in a public maternity hospital in the far north of Brazil. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*. <https://doi.org/10.1590/1806-93042019000300013>
- Martínez, H. (2018). Metodología de la investigación. Cengage Learning.
<http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Montoya, P., Bello, N. y Neira, J. (2021). Relationship between quality of work life and job satisfaction in the primary health care team. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 66(261), 220–229. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>

- Münch, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Pearson Educación. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=9257>
- Münch, L. (2018). *Estructuras organizacionales y gestión del conocimiento*. Pearson Educación. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=11826>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H. y Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=9546>
- Oliveira, M. y Figueroa, D. (2019). Context of work and professional satisfaction of nurses who work in the Family Health Strategy. *Saúde em Debate*. <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912209>
- Pancasila, I., Palembang, U., Haryono, S. y Sulisty, B. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(6), 387–397. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387>
- Paulino, G., Matta, A., Camillo, N., Simões, A., Nishiyama, J., Oliveira, J. y Matsuda, L. (2019). Professional satisfaction and work environment of the nursing team in intensive care units. *REME*. <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20190119>
- Pimienta, J., Estrada, R. y de la Orden, A. (2018). *Metodología de la investigación: competencias + aprendizaje + vida*. Pearson Educación. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=7587>
- Posso, R. (2020). Validity and reliability of the instrument human determinant in the implementation of the physical education curriculum. <https://doi.org/10.46498/reduipb>
- Rahmayanti, R., Sujai, R., Sukandi, P., Hayati, N., Sofyandi, H., Agustriyana, D. y Buana, D. (2022). Work satisfaction mediate impact job stress to employee performance on bank rakyat indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2240>
- Rawashdeh, A., Elayan, M., Shamout, M. y Saleh, M. (2020). Job satisfaction as a mediator between transformational leadership and employee performance:

- Evidence from a developing country. *Management science letters*.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.026>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.
<http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=6951>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=4915>
- Safitri, M., Ismiyah, Mariyanti, S. y Budiawan, A. (2021). Relationship Between Work Satisfaction And Work Engagement: A Study Of Marketing Department In Pt Bank Swasta C (Jakarta). *Review of International Geographical Education (RIGEO)*. doi:10.48047/rigeo.11.06.186
- Salazar, S. (2021). Incidencia del Síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019. 123.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8421>
- Salesforce (2022). Caso de Éxito: La historia de Clínica Internacional. Salesforce.com. Recuperado el 27 de agosto de 2022, de <https://www.salesforce.com/mx/customer-success-stories/clinica-internacional/>
- Silva, M., Borges, E., Baptista, P. y Queirós, C. (2019). Nurses' engagement and job satisfaction at prehospital emergency care. *Revista portuguesa de enfermagem de saúde mental*. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0243>
- Singh, A., Sardar, F. y Shahid, S. (2022). Study on training and development practices of Uttar pradesh power corporation limited (UPPCL) in Lucknow. *International journal of early childhood special education*. <https://doi.org/10.9756/INTJECSE/V14I5.602>
- Socualaya, J. (2022). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los docentes de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional 2018 - II*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33453/socualaya_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solís, I., Mapén, F. y Méndez, W. (2021). Job Satisfaction in collaborators of a mexican chain of supermarkets. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>

- Souza, M., Oliveira, G., Mendonça, T., Pena, F., Pazetto, A. y Gasparino, R. (2021). Leadership coaching in nursing and its influence on professional satisfaction and patient safety. *Revista da Escola de Enfermagem da U S P.* <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2020042103779>
- Suleman, Q., Syed, M., Mahmood, Z. y Hussain, I. (2020). Correlating emotional intelligence with job satisfaction: Evidence from a cross-sectional study among secondary school heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Frontiers in Psychology.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00240>
- Syed, R. y Mahmud, K. (2020). Factors influencing work-satisfaction of global garments supply chain workers in Bangladesh. *Int Rev Econ.* <https://doi.org/10.1007/s12232-022-00403-6>
- Wachholz, A., Dalmolin, G., Silva, A., Andolhe, R., Devos, E. y Bastos, S. (2019). Moral distress and work satisfaction: what is their relation in nursing work?. *Revista da Escola de Enfermagem da U S P.* <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2018024303510>
- Wang, W. y Zhou, S. (2020). The Effect of School Organizational Support on Job Satisfaction of Primary and Secondary School Teachers: The Mediating Role of Teachers' Engagement in Educational Research. *Best Evidence in Chinese Education.* <https://doi.org/10.15354/bece.22.or064>
- Wehrich, H., Koontz, H., Cannice y M. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación.* McGraw-Hill. <http://ezproxy.biblored.gov.co:2117/?il=519>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Weihrich, Cannice y Koontz, (2017), sostienen que "La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. La gestión administrativa desde el enfoque de las funciones gerenciales involucra los procesos de planeación, organización, integración de personal, dirección y control; cada proceso involucra distintos aspectos o características" (p.4).	La variable gestión administrativa se evalúa mediante un cuestionario de 30 ítems agrupados en 5 dimensiones: planeación, organización, integración del personal, dirección y control.	Planeación	Políticas laborales Metas de liderar	ESCALA LIKERT: (Ordinal) 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Organización	Orden y jerarquía	
			Integración de personal	Capacidad y conocimiento Promoción interna	
			Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	
			Control	Monitoreo Medición	
			Satisfacción laboral	Palma, (2004), citado en Machuca y Olaya, (2020, p.12), afirma que "La satisfacción laboral es la predisposición que tienen los subordinados hacia su puesto de trabajo, destacando sus sentimientos y creencias a partir de su experiencia laboral (ocupacional)".	
Beneficios laborales	Nivel de satisfacción con el salario Nivel de satisfacción con los beneficios				
Relaciones sociales	Nivel de satisfacción con el entorno laboral Nivel de empatía con los compañeros				
Desarrollo personal	Nivel de conformidad Nivel de autorrealización				
Relación con la autoridad	Nivel de comunicación con tu superior Nivel de asertividad con los jefes				

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística de Lima en el año 2022?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística de Lima en el año 2022.	Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística de Lima en el año 2022.		Planeación	Políticas laborales Metas de liderar	
				Organización	Orden y jerarquía	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y las condiciones materiales de los colaboradores de una empresa logística?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y las condiciones materiales de los colaboradores de una empresa logística	Existe relación significativa entre gestión administrativa y las condiciones materiales de los colaboradores de una empresa logística	V1: GA	Integración de personal	Capacidad y conocimiento Promoción interna	
				Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y los beneficios laborales para los colaboradores de una empresa logística?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y los beneficios laborales para los colaboradores de una empresa logística	Existe relación significativa entre gestión administrativa y los beneficios laborales para los colaboradores de una empresa logística		Control	Monitoreo Medición	Tipo de Investigación Aplicada Nivel de Investigación Descriptiva - Correlacional r: relación entre las variables
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y las relaciones sociales para los colaboradores de una empresa logística?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y las relaciones sociales para los colaboradores de una empresa logística	Existe relación significativa entre gestión administrativa y las relaciones sociales para los colaboradores de una empresa logística		Condiciones materiales	Elementos materiales Infraestructura	Población N = 97 colaboradores de una empresa logística Técnicas e Instrumentos Encuesta y Cuestionario.
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y el desarrollo personal de los colaboradores de una empresa logística?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y el desarrollo personal de los colaboradores de una empresa logística	Existe relación significativa entre gestión administrativa y el desarrollo personal de los colaboradores de una empresa logística	V2: Satisfacción laboral	Beneficios laborales	Satisfacción con el salario Satisfacción con los beneficios	Procesamiento de Datos Estadística y SPSS.v.26
				Relaciones sociales	Satisfacción con el entorno laboral Empatía con los compañeros.	
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la relación con la autoridad de los colaboradores de una empresa logística?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y la relación con la autoridad de los colaboradores de una empresa logística	Existe relación significativa entre gestión administrativa y la relación con la autoridad de los colaboradores de una empresa logística		Desarrollo personal	Conformidad Autorrealización	
				Relación con la autoridad	Comunicación con tu superior Asertividad con los jefes	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3

Cuestionario para medir la gestión administrativa

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística, Lima, 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN						
1	Considera que las políticas de la empresa toman en cuenta los materiales que requiere para un adecuado desarrollo de sus funciones.					
2	Cree que sus compañeros cumplen con la política del cuidado de las instalaciones de la empresa.					
3	Usted se encuentra de acuerdo con la política salarial en la empresa.					
4	Observa que los objetivos de la empresa están alineados con lo que comunica su jefe inmediato.					
5	Cree que las decisiones de su jefe inmediato están alineadas con los objetivos de la empresa.					
6	Considera que su ambiente de trabajo es idóneo para lograr los objetivos de la empresa.					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
7	Cree que la estructura jerárquica de la empresa permite tomar decisiones asertivas rápidamente.					
8	Considera que la comunicación de los jefes respeta el orden jerárquico de la empresa.					
9	Considera estar conforme con la estructura jerárquica de la empresa.					
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN DE PERSONAL						
10	Observa que las capacitaciones proporcionadas por la empresa les permite el logro de sus objetivos personales y profesionales.					
11	Cree estar conforme con la capacidad y conocimiento adquirido en su área de trabajo.					
12	Considera que los beneficios laborales recibidos en tu área son acordes con tus capacidades y conocimientos.					
13	Cree estar conforme con los requisitos para un ascenso en su trabajo.					
14	Considera que la línea de carrera que ofrece su trabajo es acorde a sus deseos de superación.					
15	Considera estar satisfecho con los beneficios relacionados a la línea de carrera en la empresa.					
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN						
16	Usted se encuentra motivado con el salario que percibe actualmente.					
17	Cree que los beneficios actuales que tiene la empresa generan motivación en el ámbito de sus funciones.					
18	Percibe usted un ambiente de empatía entre compañeros que le genera motivación.					
19	Cree que el jefe inmediato de su área es empático con sus compañeros.					
20	Considera estar satisfecho con las condiciones de su entorno laboral gestionadas por su jefe inmediato.					
21	Considera usted que la asertividad de su jefe inmediato demuestra su capacidad de liderazgo.					
22	Considera usted que la comunicación afecta el nivel de satisfacción en su entorno laboral.					
23	Considera que la empatía entre compañeros promueve una adecuada comunicación.					
24	Considera usted que la comunicación con su superior promueve un trato de confianza.					
DIMENSIÓN 5: CONTROL						
25	Existe un monitoreo periódico sobre la infraestructura del ambiente laboral.					
26	Cree que los materiales utilizados en el ejercicio de sus labores son controlados.					
27	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es monitoreada.					
28	Existe medición de su satisfacción con los beneficios obtenidos en su centro de trabajo.					
29	Considera que los rangos salariales son controlados adecuadamente.					
30	La comunicación con su jefe es controlada.					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 4

Cuestionario para medir la satisfacción laboral

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística, Lima, 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES MATERIALES						
1	Considera que los materiales que provee la empresa están alineados a sus políticas laborales.					
2	Cree que existe supervisión del uso adecuado de los materiales brindados por la empresa.					
3	Observa que se mide la cantidad utilizada de los materiales brindados por la empresa.					
4	Considera que la infraestructura de su área de trabajo es monitoreada periódicamente.					
5	Considera que se mide la calidad de la infraestructura de la empresa.					
6	Considera que las políticas laborales toman en cuenta la infraestructura de la empresa.					
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES						
7	Cree que su salario actual le genera motivación en el ámbito de sus funciones.					
8	Considera que las promociones internas generan satisfacción en cuanto al salario.					
9	Observa que las capacitaciones de su centro de trabajo les despierta mayor satisfacción que su salario.					
10	Considera que los beneficios que brinda la empresa están alineados a su línea de carrera.					
11	Considera encontrarse motivado con los beneficios que otorga la empresa.					
12	Cree que sus capacidades y conocimientos son retribuidas con los beneficios que otorga la empresa.					
DIMENSIÓN 3: RELACIONES SOCIALES						
13	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es medida.					
14	El monitoreo a sus funciones le genera satisfacción en su centro de trabajo.					
15	Cree que la comunicación es vital para la satisfacción laboral.					
16	Cree que la empatía por sus compañeros se fortalece con la comunicación que brinda la empresa.					
17	Considera que el liderazgo de su jefe inmediato fortalece la empatía entre compañeros.					
18	Observa motivación en el ejercicios de sus labores por la empatía entre compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL						
19	Cree encontrarse conforme con las capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa.					
20	Cree que la línea de carrera de la empresa le genera conformidad.					
21	Percibe que el orden jerárquico de la empresa le genera conformidad.					
22	Considera que su autorrealización depende del liderazgo existente en la empresa.					
23	Cree que sus capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa le permitirán llegar a sus objetivos personales y profesionales.					
24	Percibe que la línea de carrera de la empresa va de la mano con sus deseos de superación.					
DIMENSIÓN 5: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
25	Considera que la comunicación de su jefe inmediato respeta la estructura jerárquica de la empresa.					
26	Considera que la comunicación brindada por la empresa está alineada a los mensajes que recibe de su jefe inmediato.					
27	Considera que el liderazgo se manifiesta en la comunicación que recibe de su jefe inmediato.					
28	Cree que las decisiones de los jefes están orientadas a las metas de la empresa.					
29	Considera que las políticas laborales de la empresa están alineadas con las decisiones que toman los jefes.					
30	Observa que el orden jerárquico de su área fue una decisión correcta de los jefes.					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 5

Matrices de validación del instrumento de la variable gestión administrativa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Débil	Aplicable	Muy aplicable

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	Considera que las políticas de la empresa toman en cuenta los materiales que requiere para un adecuado desarrollo de sus funciones.			X				X				X		
2	Cree que sus compañeros cumplen con la política del cuidado de las instalaciones de la empresa.			X				X				X		
3	Usted se encuentra de acuerdo con la política salarial en la empresa.				X				X					X
4	Observa que los objetivos de la empresa están alineados con lo que comunica su jefe inmediato.			X				X				X		
5	Cree que las decisiones de su jefe inmediato están alineadas con los objetivos de la empresa.				X			X				X		
6	Considera que su ambiente de trabajo es idóneo para lograr los objetivos de la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
7	Cree que la estructura jerárquica de la empresa permite tomar decisiones asertivas rápidamente.				X				X			X		
8	Considera que la comunicación de los jefes respeta el orden jerárquico de la empresa.			X					X			X		
9	Considera estar conforme con la estructura jerárquica de la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN DE PERSONAL														
10	Observa que las capacitaciones proporcionadas por la empresa les permite el logro de sus objetivos personales y profesionales.			X				X						X
11	Cree estar conforme con la capacidad y conocimiento adquirido en su área de trabajo.			X					X					X
12	Considera que los beneficios laborales recibidos en tu área son acordes con tus capacidades y conocimientos.				X			X				X		
13	Cree estar conforme con los requisitos para un ascenso en su trabajo.				X				X			X		
14	Considera que la línea de carrera que ofrece su trabajo es acorde a sus deseos de superación.				X			X				X		
15	Considera estar satisfecho con los beneficios relacionados a la línea de carrera en la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN														
16	Usted se encuentra motivado con el salario que percibe actualmente.				X				X			X		
17	Cree que los beneficios actuales que tiene la empresa generan motivación en el ámbito de sus funciones.				X			X				X		
18	Percibe usted un ambiente de empatía entre compañeros que le genera motivación.			X				X						X
19	Cree que el jefe inmediato de su área es empático con sus compañeros.			X				X						X
20	Considera estar satisfecho con las condiciones de su entorno laboral gestionadas por su jefe inmediato.			X				X				X		
21	Considera usted que la asertividad de su jefe inmediato demuestra su capacidad de liderazgo.			X					X					X
22	Considera usted que la comunicación afecta el nivel de satisfacción en su entorno laboral.			X				X						X
23	Considera que la empatía entre compañeros promueve una adecuada comunicación.			X				X				X		
24	Considera usted que la comunicación con su superior promueve un trato de confianza.				X			X				X		

	DIMENSIÓN 5: CONTROL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
25	Existe un monitoreo periódico sobre la infraestructura del ambiente laboral.			X				X					X	
26	Cree que los materiales utilizados en el ejercicio de sus labores son controlados.			X				X					X	
27	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es monitoreada.			X				X					X	
28	Existe medición de su satisfacción con los beneficios obtenidos en su centro de trabajo.			X				X					X	
29	Considera que los rangos salariales son controlados adecuadamente.			X					X				X	
30	La comunicación con su jefe es controlada.			X				X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Torres Cabanillas Luis **DNI:** 08404690

Especialidad del validador: Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto
 Estadístico

Nota: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Débil	Aplicable	Muy aplicable

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	Considera que las políticas de la empresa toman en cuenta los materiales que requiere para un adecuado desarrollo de sus funciones.			X				X				X		
2	Cree que sus compañeros cumplen con la política del cuidado de las instalaciones de la empresa.			X				X			X			
3	Usted se encuentra de acuerdo con la política salarial en la empresa.				X				X				X	
4	Observa que los objetivos de la empresa están alineados con lo que comunica su jefe inmediato.			X				X			X			
5	Cree que las decisiones de su jefe inmediato están alineadas con los objetivos de la empresa.				X			X			X			
6	Considera que su ambiente de trabajo es idóneo para lograr los objetivos de la empresa.			X				X			X			
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
7	Cree que la estructura jerárquica de la empresa permite tomar decisiones asertivas rápidamente.				X				X			X		
8	Considera que la comunicación de los jefes respeta el orden jerárquico de la empresa.			X					X			X		
9	Considera estar conforme con la estructura jerárquica de la empresa.			X				X			X			
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN DE PERSONAL														
10	Observa que las capacitaciones proporcionadas por la empresa les permite el logro de sus objetivos personales y profesionales.			X				X					X	
11	Cree estar conforme con la capacidad y conocimiento adquirido en su área de trabajo.			X				X					X	
12	Considera que los beneficios laborales recibidos en tu área son acordes con tus capacidades y conocimientos.				X			X				X		
13	Cree estar conforme con los requisitos para un ascenso en su trabajo.				X			X				X		
14	Considera que la línea de carrera que ofrece su trabajo es acorde a sus deseos de superación.				X			X				X		
15	Considera estar satisfecho con los beneficios relacionados a la línea de carrera en la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN														
16	Usted se encuentra motivado con el salario que percibe actualmente.				X				X			X		
17	Cree que los beneficios actuales que tiene la empresa generan motivación en el ámbito de sus funciones.				X			X				X		
18	Percibe usted un ambiente de empatía entre compañeros que le genera motivación.			X				X					X	
19	Cree que el jefe inmediato de su área es empático con sus compañeros.			X				X					X	
20	Considera estar satisfecho con las condiciones de su entorno laboral gestionadas por su jefe inmediato.			X				X				X		
21	Considera usted que la asertividad de su jefe inmediato demuestra su capacidad de liderazgo.			X					X				X	
22	Considera usted que la comunicación afecta el nivel de satisfacción en su entorno laboral.			X				X					X	
23	Considera que la empatía entre compañeros promueve una adecuada comunicación.			X				X				X		
24	Considera usted que la comunicación con su superior promueve un trato de confianza.				X			X				X		

	DIMENSIÓN 5: CONTROL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
25	Existe un monitoreo periódico sobre la infraestructura del ambiente laboral.			X				X				X		
26	Cree que los materiales utilizados en el ejercicio de sus labores son controlados.			X				X				X		
27	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es monitoreada.			X				X				X		
28	Existe medición de su satisfacción con los beneficios obtenidos en su centro de trabajo.			X					X			X		
29	Considera que los rangos salariales son controlados adecuadamente.				X				X			X		
30	La comunicación con su jefe es controlada.			X				X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Graus Cortez Lupe Esther **DNI:** 07539368

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del experto
 Estadístico

Nota: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Débil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	Considera que las políticas de la empresa toman en cuenta los materiales que requiere para un adecuado desarrollo de sus funciones.			X				X				X		
2	Cree que sus compañeros cumplen con la política del cuidado de las instalaciones de la empresa.			X				X				X		
3	Usted se encuentra de acuerdo con la política salarial en la empresa.			X				X				X		X
4	Observa que los objetivos de la empresa están alineados con lo que comunica su jefe inmediato.			X				X				X		
5	Cree que las decisiones de su jefe inmediato están alineadas con los objetivos de la empresa.			X	X			X				X		
6	Considera que su ambiente de trabajo es idóneo para lograr los objetivos de la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
7	Cree que la estructura jerárquica de la empresa permite tomar decisiones asertivas rápidamente.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
8	Considera que la comunicación de los jefes respeta el orden jerárquico de la empresa.			X				X				X		
9	Considera estar conforme con la estructura jerárquica de la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN DE PERSONAL														
10	Observa que las capacitaciones proporcionadas por la empresa les permite el logro de sus objetivos personales y profesionales.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
11	Cree estar conforme con la capacidad y conocimiento adquirido en su área de trabajo.			X				X				X		X
12	Considera que los beneficios laborales recibidos en tu área son acordes con tus capacidades y conocimientos.			X	X			X				X		
13	Cree estar conforme con los requisitos para un ascenso en su trabajo.			X				X				X		
14	Considera que la línea de carrera que ofrece su trabajo es acorde a sus deseos de superación.			X				X				X		
15	Considera estar satisfecho con los beneficios relacionados a la línea de carrera en la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN														
16	Usted se encuentra motivado con el salario que percibe actualmente.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	Cree que los beneficios actuales que tiene la empresa generan motivación en el ámbito de sus funciones.			X				X				X		
18	Percibe usted un ambiente de empatía entre compañeros que le genera motivación.			X				X				X		X
19	Cree que el jefe inmediato de su área es empático con sus compañeros.			X				X				X		X
20	Considera estar satisfecho con las condiciones de su entorno laboral gestionadas por su jefe inmediato.			X				X				X		
21	Considera usted que la asertividad de su jefe inmediato demuestra su capacidad de liderazgo.			X				X	X			X		
22	Considera usted que la comunicación afecta el nivel de satisfacción en su entorno laboral.			X				X				X		X
23	Considera que la empatía entre compañeros promueve una adecuada comunicación.			X				X				X		
24	Considera usted que la comunicación con su superior promueve un trato de confianza.			X	X			X				X		

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
25	Existe un monitoreo periódico sobre la infraestructura del ambiente laboral.			X				X				X	
26	Cree que los materiales utilizados en el ejercicio de sus labores son controlados.			X				X				X	
27	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es monitoreada.				X			X				X	
28	Existe medición de su satisfacción con los beneficios obtenidos en su centro de trabajo.			X				X				X	
29	Considera que los rangos salariales son controlados adecuadamente.			X				X				X	
30	La comunicación con su jefe es controlada.				X			X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se logró identificar suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Betty Liliana Espinoza Bazán **DNI:** 16621052

Especialidad del validador: Administrador de empresas

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mag. Betty L. Espinoza Bazán
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD. N° 115

Firma del experto
 Experto en administración

Nota: Elaboración propia.

Anexo 6

Matrices de validación del instrumento de la variable satisfacción laboral



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Débil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES MATERIALES													
1	Considera que los materiales que provee la empresa están alineados a sus políticas laborales.			X				X				X		
2	Cree que existe supervisión del uso adecuado de los materiales brindados por la empresa.			X				X				X		
3	Observa que se mide la cantidad utilizada de los materiales brindados por la empresa.				X				X					X
4	Considera que la infraestructura de su área de trabajo es monitoreada periódicamente.				X			X						X
5	Considera que se mide la calidad de la infraestructura de la empresa.			X				X						X
6	Considera que las políticas laborales toman en cuenta la infraestructura de la empresa.				X			X				X		
	DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Cree que su salario actual le genera motivación en el ámbito de sus funciones.			X					X			X		
8	Considera que las promociones internas generan satisfacción en cuanto al salario.				X			X				X		
9	Observa que las capacitaciones de su centro de trabajo les despierta mayor satisfacción que su salario.				X			X						X
10	Considera que los beneficios que brinda la empresa están alineados a su línea de carrera.			X				X				X		
11	Considera encontrarse motivado con los beneficios que otorga la empresa.			X				X						X
12	Cree que sus capacidades y conocimientos son retribuidas con los beneficios que otorga la empresa.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES SOCIALES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
13	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es medida.			X				X				X		
14	El monitoreo a sus funciones le genera satisfacción en su centro de trabajo.				X			X				X		
15	Cree que la comunicación es vital para la satisfacción laboral.			X				X						X
16	Cree que la empatía por sus compañeros se fortalece con la comunicación que brinda la empresa.			X				X				X		
17	Considera que el liderazgo de su jefe inmediato fortalece la empatía entre compañeros.			X					X			X		
18	Observa motivación en el ejercicio de sus labores por la empatía entre compañeros de trabajo.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
19	Cree encontrarse conforme con las capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa.				X				X			X		
20	Cree que la línea de carrera de la empresa le genera conformidad.				X			X				X		
21	Percibe que el orden jerárquico de la empresa le genera conformidad.			X				X				X		
22	Considera que su autorrealización depende del liderazgo existente en la empresa.			X				X						X
23	Cree que sus capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa le permitirán llegar a sus objetivos personales y profesionales.			X				X				X		
24	Percibe que la línea de carrera de la empresa va de la mano con sus deseos de superación.			X				X				X		

DIMENSIÓN 5: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
25	Considera que la comunicación de su jefe inmediato respeta la estructura jerárquica de la empresa.			X				X				X	
26	Considera que la comunicación brindada por la empresa está alineada a los mensajes que recibe de su jefe inmediato.			X					X				X
27	Considera que el liderazgo se manifiesta en la comunicación que recibe de su jefe inmediato.			X				X				X	
28	Cree que las decisiones de los jefes están orientadas a las metas de la empresa.			X				X				X	
29	Considera que las políticas laborales de la empresa están alineadas con las decisiones que toman los jefes.			X				X				X	
30	Observa que el orden jerárquico de su área fue una decisión correcta de los jefes.				X			X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Torres Cabanillas Luis **DNI:** 08404690

Especialidad del validador: Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto
 Estadístico

Nota: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Débil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES MATERIALES													
1	Considera que los materiales que provee la empresa están alineados a sus políticas laborales.			X				X				X		
2	Cree que existe supervisión del uso adecuado de los materiales brindados por la empresa.			X				X				X		
3	Observa que se mide la cantidad utilizada de los materiales brindados por la empresa.				X			X					X	
4	Considera que la infraestructura de su área de trabajo es monitoreada periódicamente.				X				X				X	
5	Considera que se mide la calidad de la infraestructura de la empresa.			X				X					X	
6	Considera que las políticas laborales toman en cuenta la infraestructura de la empresa.				X			X				X		
	DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Cree que su salario actual le genera motivación en el ámbito de sus funciones.			X				X				X		
8	Considera que las promociones internas generan satisfacción en cuanto al salario.			X				X				X		
9	Observa que las capacitaciones de su centro de trabajo les despierta mayor satisfacción que su salario.				X			X					X	
10	Considera que los beneficios que brinda la empresa están alineados a su línea de carrera.			X				X				X		
11	Considera encontrarse motivado con los beneficios que otorga la empresa.			X				X					X	
12	Cree que sus capacidades y conocimientos son retribuidas con los beneficios que otorga la empresa.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES SOCIALES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
13	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es medida.			X				X				X		
14	El monitoreo a sus funciones le genera satisfacción en su centro de trabajo.				X			X				X		
15	Cree que la comunicación es vital para la satisfacción laboral.			X				X					X	
16	Cree que la empatía por sus compañeros se fortalece con la comunicación que brinda la empresa.			X				X				X		
17	Considera que el liderazgo de su jefe inmediato fortalece la empatía entre compañeros.			X					X			X		
18	Observa motivación en el ejercicios de sus labores por la empatía entre compañeros de trabajo.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
19	Cree encontrarse conforme con las capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa.				X				X			X		
20	Cree que la línea de carrera de la empresa le genera conformidad.				X			X				X		
21	Percibe que el orden jerárquico de la empresa le genera conformidad.			X				X				X		
22	Considera que su autorrealización depende del liderazgo existente en la empresa.			X				X				X		
23	Cree que sus capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa le permitirán llegar a sus objetivos personales y profesionales.			X				X				X		
24	Percibe que la línea de carrera de la empresa va de la mano con sus deseos de superación.			X				X				X		

	DIMENSIÓN 5: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
25	Considera que la comunicación de su jefe inmediato respeta la estructura jerárquica de la empresa.			X				X				X		
26	Considera que la comunicación brindada por la empresa está alineada a los mensajes que recibe de su jefe inmediato.			X				X				X		
27	Considera que el liderazgo se manifiesta en la comunicación que recibe de su jefe inmediato.			X				X				X		
28	Cree que las decisiones de los jefes están orientadas a las metas de la empresa.			X				X				X		
29	Considera que las políticas laborales de la empresa están alineadas con las decisiones que toman los jefes.			X				X					X	
30	Observa que el orden jerárquico de su área fue una decisión correcta de los jefes.			X				X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Graus Cortez Lupe Esther **DNI:** 07539368

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto
Estadístico

Nota: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Débil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES MATERIALES														
1	Considera que los materiales que provee la empresa están alineados a sus políticas laborales.			X				X				X		
2	Cree que existe supervisión del uso adecuado de los materiales brindados por la empresa.			X				X				X		
3	Observa que se mide la cantidad utilizada de los materiales brindados por la empresa.				X				X			X		
4	Considera que la infraestructura de su área de trabajo es monitoreada periódicamente.				X			X				X		
5	Considera que se mide la calidad de la infraestructura de la empresa.			X				X				X		
6	Considera que las políticas laborales toman en cuenta la infraestructura de la empresa.				X			X				X		
DIMENSION 2: BENEFICIOS LABORALES														
7	Cree que su salario actual le genera motivación en el ámbito de sus funciones.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
8	Considera que las promociones internas generan satisfacción en cuanto al salario.			X				X				X		X
9	Observa que las capacitaciones de su centro de trabajo les despierta mayor satisfacción que su salario.			X					X			X		
10	Considera que los beneficios que brinda la empresa están alineados a su línea de carrera.			X				X				X		
11	Considera encontrarse motivado con los beneficios que otorga la empresa.				X			X						X
12	Cree que sus capacidades y conocimientos son retribuidas con los beneficios que otorga la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: RELACIONES SOCIALES														
13	Considera que su satisfacción con el entorno laboral es medida.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
14	El monitoreo a sus funciones le genera satisfacción en su centro de trabajo.			X				X				X		
15	Cree que la comunicación es vital para la satisfacción laboral.			X				X				X		X
16	Cree que la empatía por sus compañeros se fortalece con la comunicación que brinda la empresa.			X				X				X		
17	Considera que el liderazgo de su jefe inmediato fortalece la empatía entre compañeros.			X				X		X		X		
18	Observa motivación en el ejercicio de sus labores por la empatía entre compañeros de trabajo.			X				X				X		
DIMENSION 4: DESARROLLO PERSONAL														
19	Cree encontrarse conforme con las capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
20	Cree que la línea de carrera de la empresa le genera conformidad.				X			X				X		
21	Percibe que el orden jerárquico de la empresa le genera conformidad.			X				X				X		
22	Considera que su autorrealización depende del liderazgo existente en la empresa.			X				X						X
23	Cree que sus capacidades y conocimientos adquiridos en la empresa le permitirán llegar a sus objetivos personales y profesionales.			X				X				X		
24	Percibe que la línea de carrera de la empresa va de la mano con sus deseos de superación.			X				X				X		

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
25	DIMENSIÓN 5: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD			X				X				X		
	Considera que la comunicación de su jefe inmediato respeta la estructura jerárquica de la empresa.			X				X				X		
26	Considera que la comunicación brindada por la empresa está alineada a los mensajes que recibe de su jefe inmediato.			X				X				X		
27	Considera que el liderazgo se manifiesta en la comunicación que recibe de su jefe inmediato.			X				X				X		
28	Cree que las decisiones de los jefes están orientadas a las metas de la empresa.			X				X				X		
29	Considera que las políticas laborales de la empresa están alineadas con las decisiones que toman los jefes.			X	X			X				X	X	
30	Observa que el orden jerárquico de su área fue una decisión correcta de los jefes.			X				X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se logró identificar suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Betty Liliana Espinoza Bazán **DNI:** 16621052

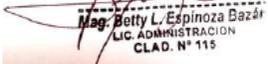
Especialidad del validador: Administrador de empresas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mag. Betty L. Espinoza Bazán
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD. N° 115

Firma del experto
 Especialista en administración

Nota: Elaboración propia.

Anexo 9

Confiabilidad del instrumento

Gestión administrativa		Satisfacción laboral		Gestión administrativa y Satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	Núm. de elementos	Alfa de Cronbach	Núm. de elementos	Alfa de Cronbach	Núm. de elementos
0.955	30	0.964	30	0.978	60

Nota: Elaboración propia. Los instrumentos tienen coeficientes de fiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.9, esto denota una fiabilidad excelente según George y Mallery, 2003, citado en Posso, 2020.

Anexo 10

Rangos del coeficiente Rho de Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Existencia de correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Existencia de correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Existencia de correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Existencia de correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Existencia de correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Existencia de correlación negativa muy baja
0	Existencia de correlación nula
0.01 a 0.19	Existencia de correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Existencia de correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Existencia de correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Existencia de correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Existencia de correlación positiva muy alta
1	Existencia de correlación positiva grande y perfecta

Nota: Obtenido de Marín (2021).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa logística, Lima, 2022", cuyos autores son TECCSE GUTIERREZ FREDY, TARAZONA RAMOS JORGE ERASMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID: 0000-0002-6867-0778	Firmado electrónicamente por: KCROJAS el 23-12- 2022 00:23:25

Código documento Trilce: TRI - 0497739