



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa

Corfinan S.A.C Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Loyola Tirado, Elisa Judhit (orcid.org/[0000-0003-0625-0839](https://orcid.org/0000-0003-0625-0839))

Moreno Mixan, Jesus Jeanpierre (orcid.org/[0000-0003-3290-4584](https://orcid.org/0000-0003-3290-4584))

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (orcid.org/[0000-0002-1536-3109](https://orcid.org/0000-0002-1536-3109))

CO-ASESOR:

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto (orcid.org/[0000-0002-4025-764X](https://orcid.org/0000-0002-4025-764X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser luz y guiarnos con este camino. A nuestros padres, hermanos, familiares y amigos por su ayuda constante y confianza para poder alcanzar nuestros objetivos.

Jesús Jeanpierre Moreno Mixán

A Dios, el que me acompaña y siempre me levanta con más fuerza para lograr mis metas, a mi madre y familia que son las personas que más amo y por la que siempre lucho para salir adelante.

Elisa Judhit Loyola Tirado

Agradecimiento

A Dios, por guiarme con su sabiduría durante todo este largo camino. A mis padres Antonio y Rosario, por ser mi mayor fortaleza y apoyo durante mi carrera. A nuestros asesores por su mentoría constante. A mis familiares, amigos y compañeros de curso quienes me motivaron en todo este camino de éxito.

Jesús Moreno Mixán

En primer lugar, dar gracias a Dios por darnos salud y permitirnos alcanzar nuestras metas.

En segundo lugar, a nuestra profesora y compañeros por su apoyo y buenos deseos, y finalmente a nuestra familia por estar siempre presente en todo momento.

Elisa Judhit Loyola Tirado

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 4.1. Nivel de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4.2. Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 4.3. Nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 4.4. Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 4.5. Análisis correlacional para determinar la relación entre la planeación con la satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 4.6. Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de organización de la variable gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 4.7. Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de dirección de la variable gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 4.8. Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de control de la variable gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4.9. Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.....</i>	<i>26</i>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022. Fue una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptiva, con alcance correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 de la empresa Corfinan S.A.C. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 47 preguntas. La variable Gestión administrativa fue calificada con un nivel regular con 60 %, ya que no se permite que los colaboradores formen parte de la elaboración de planes y los objetivos. Con relación a la satisfacción laboral los trabajadores consideraron un nivel alto con 52%, ya que los colaboradores no se encuentran conforme con el sistema de recompensas que utiliza la organización. El coeficiente de correlación de Rho Spearman dio como resultado 0.805 indicando una relación positiva alta y siendo el nivel de significancia de 0.00, es decir $p < 0.05$ se concluye que la relación es significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Corfinan S.A.C. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras clave: planificación, control, condiciones de empleo, satisfacción en el trabajo, organización del trabajo.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the company SAC Corfinan Trujillo, 2022. It was an applied research, non-experimental design, descriptive, with correlational and cross-sectional scope. The population consisted of 25 employees of the company Corfinan S.A.C. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire made up of 47 questions. The administrative management variable was rated at a regular level with 60%, since the employees are not allowed to take part in the elaboration of plans and objectives. Regarding job satisfaction, the workers rated it high with 52%, since the employees are not satisfied with the reward system used by the organization. The Rho Serman correlation coefficient resulted in 0.805 indicating a high positive relationship and the significance level being 0.00, $p < 0.05$, it is concluded that the relationship is significant between administrative management and job satisfaction of Corfinan S.A.C. employees. Therefore, the research hypothesis is accepted.

Keywords: planning, control, employment conditions, job satisfaction, work organization.

I. INTRODUCCIÓN:

Gran parte de las entidades tienen como principal fin el de ser exitosos y los primeros dentro del ámbito donde realizan sus actividades, siendo la principal opción para el cliente. Por lo cual, se deben considerar componentes principales para el acrecentamiento de este trabajo, la gestión administrativa y los trabajadores son la base fundamental para conseguir el motivo de ser de toda empresa, con la participación de las investigaciones de satisfacción laboral, que son parte evaluadora de que una gestión administrativa está en adecuado manejo, debido a los indicadores que han procurado poner en práctica la comunicación entre las áreas de recursos humanos con la gerencia, y estos son integrados en proyectos para un desarrollo constante.

En la coyuntura de hoy, las personas han sido marcadas por una serie de cambios revolucionarios en el que presenta un desafío constante para cualquier organización, ya que el mercado laboral ha evolucionado desarrollando más su exigencia y competitividad. En este sentido, se necesitan herramientas relacionadas para implementar la gestión administrativa con el fin de optimizar el servicio o producto brindado y así lograr la satisfacción laboral, entendidos como tales por líderes empresariales en todo el mundo, de los cuales identifican la retención y gestión de la satisfacción del cliente con un tema central de sus respectivos diarios.

Así mismo, la satisfacción laboral es un indicador relevante para el crecimiento óptimo de toda organización, por lo cual, cuantificar y realizar un análisis perenne posibilita el hallazgo de problemas en el tiempo oportuno, anticipando las posibles repercusiones que influyan en la organización; por consiguiente, con empleados más comprometidos muestran una mayor productividad y un índice de ausentismo mucho menor en el trabajo (EAE Business School, 2021).

Por otro lado, es importante tener en cuenta que la gestión administrativa se convierte en un elemento clave en todo tipo de negocios, ya que constituye la base neurálgica para el desempeño y mejora de las tareas y procesos inherentes a la naturaleza del servicio o producto y con ello, logra sus metas, contribuyendo así a su sostenibilidad en el tiempo (Universidad Latina de Costa Rica, 2017).

El indicador de bienestar laboral ha permanecido en un promedio de 68.85 puntos en el ámbito mundial. Ya que, se ha mejorado en gran medida las capacitaciones y el desarrollo profesional en un 4%, de la misma manera la relación entre el ámbito organizaciones y personal en 1% (Cigna, 2020).

A nivel mundial, el país de México ha resultado ser uno de los más insatisfechos a nivel laboral. Lo que se vio evidenciado, es que solo el 12% de los colaboradores estarían satisfechos con su empleo, el 60% siente que está fuera de su trabajo, por otro lado, el 28% sostiene que está insatisfecho con sus labores. (Maldonado,2019).

Por otro lado, en Colombia los índices medibles muestran que encabezan positivamente el ranking de satisfacción laboral, a pesar de que, los contratos, sueldos y el ambiente de trabajo son inferiores a comparación de los altos cargos laborales, se muestran colaboradores con una valoración de felicidad dentro de sus centros de labores. ('El Índice de Felicidad Laboral de Indeed, 2016).

En el Perú, muy pocas organizaciones o empresas se enfocan en realizar acciones que les permitan escuchar, comprender y atender a sus clientes de acuerdo a sus expectativas. En el caso de los servicios financieros, donde se realizan las actividades de la unidad analítica de este estudio, se encontró que el 42% tenían diversos canales para obtener retroalimentación, pero escasa inversión para optimizar la experiencia de clientes y por tanto su satisfacción (Deloitte y Asociación para el desarrollo de la experiencia al consumidor [DEC], 2017).

Así mismo, según un estudio especializado, se pudo evidenciar que solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo, ya que, las organizaciones no solo anteponen las percepciones que tiene el cliente después de interactuar con la organización, sino que también toman en cuenta la opinión de la percepción del colaborador dentro de su estadía en la organización, porque ambos forman partes fundamentales para el desarrollo empresarial (La República, 2020).

La empresa CORFINAN SAC, es una empresa dedicada a orientar en las asesorías contables y tributarias en los sectores de construcción, agrícola, comerciales, entre otros. Dentro de la organización, se pudo observar que los colaboradores tienen ciertas molestias, porque no pueden cumplir con sus tareas asignadas, además de que tienen que tomarse más tiempo del establecido en su horario, ya que muchas veces, se les brinda las actividades que deben desarrollar, pero un poco tarde, para que la desempeñen, lo que hace que ocupen más del tiempo establecido como su horario de trabajo. Así mismo, tienen metas establecidas o fechas límites, que muchas veces tienen que cumplir a última hora, lo que hace que no puedan trabajar dentro de un ambiente cómodo de trabajo.

Por lo cual, esta investigación es importante para poder solucionar principalmente el problema que se está dando dentro de la organización, en base a la gestión administrativa y satisfacción laboral. De la misma manera, contribuirá al contexto social, para poder tomar como referente para futuras investigaciones, y así mismo poder tener un enfoque puesto en la satisfacción laboral de los trabajadores, de las distintas empresas, puesto que es un gran determinante para que los trabajadores puedan realizar sus labores adecuadamente, y por ende para la producción o desempeño organizacional, y consecuentemente para beneficio del crecimiento económico. Así mismo, dentro de nuestra área profesional, es determinante ver la influencia de ambas variables, ya que son muy importantes dentro las organizaciones, a su vez, podemos desarrollar los conocimientos adquiridos y hacer posible el estudio sobre la realidad de una organización, para su análisis, diagnóstico y soluciones.

Al distinguir la problemática, se formula lo siguiente: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral en la empresa Corfinan S.A.C Trujillo 2022?

Este proyecto se justificará por conveniencia, porque pretenderá determinar la correlación entre ambas variables, con el fin de poder determinar la relevancia que tiene una adecuada gestión dentro de una organización, para el bienestar de los colaboradores. Así mismo, es de relevancia social, ya que esta investigación se compartirá con la organización y con otras similares, para poder tener en cuenta lo importante e implicaciones que trae consigo estas variables. Por otro lado, las implicancias prácticas, ayudarán a que muchas organizaciones tomen en cuenta, como los colaboradores pueden verse afectados, cuando no se planifica, direcciona, organiza y controla de manera adecuada. La justificación teórica, de esta investigación brindará la información existente entre las variables de estudio, en el desarrollo laboral de una empresa, las cuales ayudarán a muchas otras.

Asimismo, se propondrá el objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022 y los objetivos específicos son: Identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022. Identificar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

La hipótesis de la investigación es: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa Corfinan SAC Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

En base a las investigaciones recopiladas y revisadas, las cuales aportarán gran valor para el progreso del trabajo y la solución del problema, se obtuvieron las siguientes.

A nivel nacional, en su estudio descriptivo y correlacional, Luján (2018) determinó la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los accionistas de la oficina oriente Pucallpa - INPE. 2018. Aplicado a 37 empleados de la sede administrativa. Se determinó un valor de 0.716, indicando correlación positiva alta y además la relación es significativa dentro de la sede donde se concluyó que las dimensiones de la gestión administrativa preservan relación alta con la satisfacción laboral.

En su estudio correlativo, no experimental, Tello (2021) determinó si la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción laboral de los empleados de la UGEL 16 de Barranca 2020. Aplicado a los 68 colaboradores de la UGEL 16 de Barranca. Determinó que el nivel de gestión administrativa es 79.4%, es decir alto y predominante, así mismo, una relación positiva y fuerte, por lo cual, al aplicar las tareas y actividades coordinadas en el entorno empresarial, el nivel de satisfacción de los empleados será mayor.

En su estudio descriptivo correlacional, Huamaní y Ascuña (2019) determinaron la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los socios administrativos de la UGEL Arequipa el año 2018. Se aplicó a 108 socios, de los cuales 51 son mujeres y 57 hombres. Señaló que la gestión administrativa se encuentra en el nivel habitual de 66,7%, así como la satisfacción laboral en 82,4%, lo que sugiere que se encuentra en el mismo nivel. Asimismo, se encontró un valor de 0,831, relación positiva. Se encontró que los socios tienen una percepción razonable del manejo de la gestión en su ambiente laboral y se encuentran completamente satisfechos, por lo que una buena percepción del socio indica una satisfacción óptima.

Dávila y Moya (2019), en su trabajo no experimental, de corte transeccional, correlacional, determinó la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados de la organización Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. Concretado a los ciento cuatro empleados de la entidad. Determinó que existe una relación significativa, representado por $r = 0.648$ alto. Se concluyó, que se hace énfasis que, con la mejora de la gestión administrativa, se aumentará de forma progresiva el método de recompensas, el desarrollo de actividades y el apoyo a sus colegas, por ende, la satisfacción laboral aumentará de forma positiva.

En su estudio no experimental de corte cuantitativo, Chunga y Pariona (2022), determinaron la relación entre las variables antes mencionadas en la empresa E y D soluciones SRL. La muestra estuvo conformada por 58 colaboradores de la organización. Determinó que la dimensión de planificación tiene un nivel óptimo con un 87.9%, por otro lado, en cuanto a la relación entre la planeación y la satisfacción laboral tiene una correlación positiva considerable de 0.679. En conclusión, existe una correlación positiva considerable de 0.737 entre las variables de estudio.

Andia (2022), en su investigación no experimental, descriptiva-correlacional y cuantitativa. Estableció la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Municipalidad de Andahuaylas, con una población conformada por 397 servidores públicos. En cuanto a los resultados, se obtuvo que la gestión administrativa tiene un nivel regular, pero la satisfacción laboral tiene un nivel alto. Se concluyó, que existe un nivel de correlación de 0.757 positiva alta, lo que indicó que las dimensiones relacionadas a la gestión administrativa influyen en la satisfacción laboral.

En su estudio descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo, Ocrosopoma (2022), determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UE de Chiquián – Ancash, 2022. El instrumento fue aplicado a 58 colaboradores que se desarrollan en la UE. Concluyó, que se observa

una relación positiva moderada de 0.524 entre ambas variables de estudio, así mismo el grado de significancia es de 0.00, lo que indicó que es significativa.

Huaman (2022) en su trabajo de diseño no experimental de corte transversal. Determinó la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UE 302 UGEL Satipo, Junín, 2022. Se trabajó con 80 empleados de la UE. Dando como resultado, que entre las variables de estudio existe una correlación de 0.634, indicando una relación positiva moderada.

Hidalgo (2021), en su investigación no experimental correlacional, determinó si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020. El instrumento fue aplicado a 227 colaboradores de la corte. Los resultados evidenciaron que la gestión administrativa tiene un nivel alto de 53.8% y de igual manera la satisfacción laboral con un 50.5%. Se concluyó, que existe relación directa entre ambas variables, con una correlación directa y moderada de 0.723.

Por otra parte, en el ámbito internacional, Sánchez (2020), en su estudio cuantitativo, no experimental, descriptiva correlacional, determinó la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los expertos del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020. Aplicado a sesenta y cuatro representantes del servicio médico. Según los resultados la relación entre ambas variables es de 0.401, indicando correlación moderada. Se concluyó, que el indicador más relevante durante el estudio, son los relacionados a la planeación y control de las condiciones físicas y materiales, lo que hace que los colaboradores valoran regularmente el ambiente sanitario de trabajo.

Marcillo (2020) determinó un diseño de correlación descriptiva entre el nivel de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados de atención pre hospitalaria de ECU 911 en Babahoyo. Aplicado a cincuenta y dos trabajadores de salud en atención pre hospitalaria de usuarios con politraumatismo. Determinó que la relación entre ambas variables de estudio fue 0.443, lo que indica una correlación

baja. Se decidió, mejorar procesos y funciones que beneficien la satisfacción personal de los colaboradores del área prehospitalaria.

Pérez (2018), en su estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, determinó la influencia de la satisfacción laboral en la gestión administrativa de los GADs Municipales de Tungurahua. Aplicado a ciento diecinueve trabajadores Según los resultados se demuestra una correlación alta entre ambas variables, con 0,90 en la municipalidad de Cevallos, así mismo, en la municipalidad de Patate, se obtuvo un 0.037 de significancia. En conclusión, se precisó que la satisfacción laboral contribuya en la gestión administrativa, lo que hace que el liderazgo que pueda ejercer las altas gerencias sobre los colaboradores, puede ser positiva o negativa, dependiendo de su nivel de manejo de habilidades para ellos, lo que se ve reflejado en la estructura orgánicas de los municipios.

Galarza et al (2020), en su estudio cuali-cuantitativa, no experimental, determinó la repercusión de la gestión administrativa en la perdurabilidad de las agrupaciones rurales de Los Ríos. Aplicado a 87 familias de la comunidad de Los Ríos, Según los resultados obtenidos el 20,69% de las familias desconocen los objetivos generales, el 68,97% no plantea objetivos generales, y el 77,02% acota que plantean objetivos específicos en beneficio común. Se concluyó que, debido a la falta de un conjunto de actividades para dirigir la organización, que contenga objetivos comunes, este incidiera de manera negativa en el desarrollo sostenible de las familias.

Montes y Pulla (2019), en su estudio descriptivo y de campo, identificó el nivel de optimizar los medios disponibles y la pertinencia de instrumentos administrativos que permitan el establecimiento de un plan de gestión administrativa. Aplicado a 12 colaboradores del taller y al gerente. Según los resultados se debe trabajar con colaboradores con conocimientos en dichas áreas, además de estar constantemente en capacitaciones, para su mejora continua. Se concluyó que una adecuada gestión administrativa; debe enfocarse a conocer a su

personal, a capacitarlos, brindarles adecuado ambiente físico y una buena indumentaria.

Torres et al. (2019), en su investigación cualitativa, descriptiva, no experimental y con carácter retrospectivo, determinó los métodos de gestión en las organizaciones de servicios de hotelería y comida en la ciudad de Ibarra en el período febrero - agosto 2018. Aplicado a 37 hoteles y 40 restaurantes. Según los resultados la gestión administrativa es muy buena con un 75%, por otro lado, como buenas prácticas se deben considerar el servicio de calidad un 100%, el compromiso con la organización un 75% y la mejora en los procesos un 92%. Se concluyó, que la aplicación de las buenas prácticas, generan mayores ingresos, cuidado del ambiente y posicionamiento.

Posteriormente de la recolección de datos y estudio de las definiciones de las variables relacionadas con el estudio, así como de las teorías en las que se enfocan, se identificó el concepto de gestión administrativa según Chiavenato (2006), donde afirma que: Es el proceso que abarca planificar, direccionar, organizar y controlar el funcionamiento de los medios de una empresa para poder lograr las metas empresariales. Es decir, se refiere a poder concretar los objetivos en acciones y actividades, que se desarrollen dentro de la organización con un fin común.

Por otro lado, Fayol y Weber estudiaron las destrezas empresariales basándose en las acciones gerenciales, lo que se denomina teoría administrativa general., constituida por: planificación, organización, dirección, coordinación y control. (Robbins, Decenzo y Coulter, 2013):

De la misma manera, Chiavenato (2019), en su libro describe en la teoría neoclásica, las tareas del encargado de la administración fueron renovadas justificándose en los componentes suscritos por Fayol, y que ahora son piezas indispensables para el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

Blacutt (2010), define al enfoque neoclásico, como el reconocimiento de las labores gerenciales y, la deducción de los preceptos básicos de la administración de las empresas.

Así mismo, Chiavenato (2006), refiere que la gestión administrativa está conformada por los siguientes pasos: planear; organizar; direccionar; y controlar.

Chiavenato (2006), dijo que la planeación es el primer paso para la gestión administrativa, por eso requiere de mucho énfasis, para poder encaminar las actividades o acciones que ayuden a lograr la meta establecida, por lo cual el ambiente y los factores de la organización, son grandes determinantes para este proceso.

La organización como un elemento, en el cual se debe considerar las actividades a realizar, quien está encargado, cuánto tiempo debo tomar y cómo debe hacerlo, de esa manera los colaboradores realizarán sus labores de manera más eficiente y eficaz. (Chiavenato, 2006; Luna, 2014 y Yáñez, 2004).

Por otro lado, según Münch (2014), el objetivo de esta parte del proceso, es que la organización tiene que tener un funcionamiento fluido, rápido y sencillo entre todos los colaboradores y funcionarios de la organización, ya que los procedimientos que se siguen, deben estar planificados.

Chiavenato (2006), dijo que la dirección, es la acción que cumplen los gerentes o el personal administrativo, de poder conducir a los colaboradores al logro del fin organizacional, por lo cual se debe tener en cuenta, el diálogo, la motivación, el liderazgo y la administración del personal.

Chiavenato (2006), sostuvo que el control es la acción de poder analizar y verificar que los tres pasos anteriores se encuentren desarrollándose, hacia las metas empresariales.

Por otro lado, Robbins (2013), definió a la satisfacción laboral como la valoración o percepción individual que tiene un colaborador, con respecto a la realización de sus actividades en su puesto laboral.

Chiang et al (2010), define a la satisfacción laboral como un acto multifacético que fusiona las peculiaridades de cada colaborador de manera personal y el propio puesto de trabajo, teniendo en cuenta el papel de la organización en su comunidad.

Según Gamero (2005), la satisfacción laboral es la conducta evidenciada en el centro de labores, que depende en gran medida de diferentes factores.

Mishra (2013), sostiene que la satisfacción en el ámbito laboral es una actitud universal, que se origina en múltiples actitudes específicas en tres aspectos, a saber: factores laborales específicos; características personales y grupos ajenos a la relación laboral.

Así mismo, Garrido (2006), define que la satisfacción laboral es el resultado de las condiciones del trabajo desempeñado, lo que es un claro referente para comprender el comportamiento del colaborador dentro de la empresa. La satisfacción laboral está instaurada en las dimensiones, tales como: reto del trabajo; sistema de recompensas justas; condiciones favorables; y colegas que brindan apoyo.

Según Gonzales (2001), en su libro hace referencia a la «Teoría de los Dos Factores» de Herzberg, basada en la satisfacción del colaborador dentro de su ámbito laboral, es el resultado de la comunicación entre la relación y actitudes con su puesto de trabajo.

Robbins (2013), señaló que el reto del trabajo hace referencia cuando el colaborador elige una actividad la cual le ayude a poder utilizar sus capacidades, por ende, a mejorar su desempeño laboral.

Robbins (2013), hace referencia al sistema de recompensas justas como un salario óptimo, condiciones de trabajo adecuadas, ambiciones o desarrollo personal.

Robbins (2013), manifestó que las condiciones laborales hacen énfasis en el ambiente de trabajo, las medidas de seguridad que les brindan y si las estructuras se encuentran en óptimas condiciones.

Robbins (2013), señaló que colegas que brindan apoyo se refiere a cuando un colaborador destacado persuade de manera positiva a sus colegas, para ayudarlos a poder mejorar y desarrollar sus capacidades.

Mientras que para Lacayo (2017), existen otros factores que determinan la satisfacción laboral, como, la educación, las oportunidades para desarrollarse, relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros.

La Teoría de la motivación que explica la satisfacción laboral, hay una teoría que intenta dar a conocer la satisfacción laboral, así tenemos la teoría de Herzberg (1959), la que considera fundamental el cómo se desempeñan los trabajadores en su lugar laboral, ya que es un indicador de su grado de satisfacción de cómo es su trabajo y como es el ambiente.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación aplicada, fue justificada por Tamayo y Tamayo (2003), que se refirió al estudio de un problema específico, que fue aplicado de manera inmediata.

Así mismo fue de forma descriptiva, porque pretende interpretar, personificar y representar un suceso o variable (Arias, 2012).

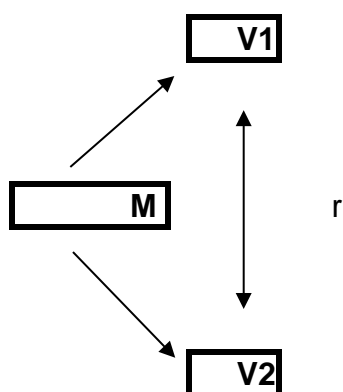
Y con alcance correlacional, porque pretendió medir ambas variables.

(Hernández et al. ,2014).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, porque las variables se observan tal y como se desarrollan en su marco. (Sampieri, 2006). Y de corte transeccional.

El diseño es:



M: Colaboradores de la empresa Corfinan S.A.C

V1: Gestión Administrativa

V2: Satisfacción Laboral

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:**

Chiavenato (2006), es el proceso que abarca planificar, direccionar, organizar y controlar el funcionamiento de los medios de una empresa para poder lograr las metas empresariales. Es decir, se refiere a poder concretar los objetivos en acciones y actividades, que se desarrollen dentro de la organización con un fin común.

- **Definición operacional:**

La variable de gestión administrativa fue evaluada mediante el estudio de las respuestas que se obtuvo en la adaptación del cuestionario del autor Salas (2016), que estuvo planteado en base a 4 dimensiones.

- **Indicadores:**

Planeación: toma de decisiones, elaboración de planes y administración estratégica.

Organizar: estructura, diseño organizacional y recursos humanos.

Dirección: comportamiento organizacional, motivación y liderazgo.

Control: evaluación de desempeño, estándares y medidas de control administrativo.

- **Escala de Medición:** Ordinal

Variable 2: Satisfacción Laboral

- **Definición conceptual:**

Robbins (2013), definió a la satisfacción laboral como la valoración o percepción individual que tiene un colaborador, con respecto a la realización de sus actividades en su puesto laboral.

- **Definición operacional:**

La variable de satisfacción laboral en este trabajo fue medida con la tabulación de las respuestas, que fue obtenida del cuestionario del autor Palomares (2017), que estuvo basado en 4 dimensiones.

- **Indicadores:**

Reto del trabajo: trabajo intelectualmente estimulante, naturaleza del trabajo, logro, trabajo en sí mismo e identidad de la tarea.

Sistemas de recompensas justas: reconocimiento, demandas del trabajo, habilidades del individuo, estándares de salario, equidad – desigualdad, pago actual, oportunidades de ascender, políticas de ascensos, rotación del personal, presentación del mensaje de venta: atención, interés, deseo y acción y servicio postventa: satisfacción del cliente y fidelización.

Condiciones favorables: condiciones favorables de trabajo, insumos, autonomía, área de trabajo y clima organizacional.

Colegas que brindan apoyo: colegas cooperadores, relaciones con los compañeros, líderes tolerantes y responsabilidad laboral

- **Escala de Medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

La población del trabajo fue finita, la cual estuvo conformada por los 25 colaboradores que laboran en la empresa Corfinan S.A.C. Por lo que, López y Fachelli (2004) refirió que la población como el grupo de elementos de análisis que contaron con las mismas particularidades.

- **Criterios de inclusión:**

Empleados de la organización Corfinan S.A.C

Empleados que actualmente están trabajando en Corfinan S.A.C.

- **Criterios de exclusión:**

Empleados que no trabajan dentro de la entidad de Corfinan S.A.C

Excolaboradores de la empresa Corfinan S.A.C

3.3.2. Muestra:

La muestra, estará constituida por toda la población de 25 colaboradores.

3.3.3. Muestreo: Censal.

3.3.4. Unidad de análisis: Cada empleado de la entidad Corfinan.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Gestión Administrativa

La técnica utilizada fue la encuesta.

Satisfacción Laboral

La técnica que se usó para la variable fue la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

Gestión Administrativa

Para la recolección de la información se empleó el cuestionario, que estuvo compuesto por 24 preguntas, desarrollado por Salas (2016).

Satisfacción Laboral

Para la recolección de la información de la segunda variable se empleó el cuestionario, constituido por 23 interrogantes, propuesto por el autor Palomares (2017).

3.5. Procedimientos

En el estudio, para la obtención de los datos de la variable de gestión administrativa, se aplicó un cuestionario que estaba constituido por 24 preguntas, las cuales estaban regidas bajo las 4 dimensiones, así mismo, para la satisfacción laboral, se aplicó el instrumento compuesto por 23 preguntas, basado en 4 dimensiones. Ambos cuestionarios fueron destinados a los trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C, a la cual se le pidió permiso mediante una carta de autorización, así mismo, durante la aplicación del instrumento se plasmó una pregunta de aceptación de la manipulación de los resultados registrados. La confiabilidad de los instrumentos fue medida por el alpha de Cronbach, cuyos resultados fueron de 0.892 y 0.926 respectivamente.

3.6. Método de análisis de datos

En el análisis de los datos, primero se hizo una base resumen de todas las encuestas, segundo se realizó un análisis descriptivo, mediante tabulaciones y tablas, tercero se efectuó el análisis correlacional según los objetivos propuestos y, por último, se desarrolló un análisis inferencial según lo obtenido.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo estuvo basado en los parámetros, lineamientos e indicadores detallados en la guía universitaria de investigaciones, así mismo fueron respetados los derechos de autor, mediante la utilización adecuada de las citas. De la misma manera, fueron aplicados los principios éticos. Beneficencia, este trabajo fue utilizado para fines de bien y de ayuda para la organización y futuras investigaciones. No maleficencia, los datos que se obtuvieron, sólo fueron para uso académico, sin perjudicar a los encuestados. Autonomía: los investigadores se hicieron responsables de los resultados de la investigación y de las repercusiones que este pueda traer consigo. Justicia, toda la información que se obtuvo de otras fuentes fueron correctamente conocidas y citadas respetando la autoría.

IV. RESULTADOS:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

En la tabla 4.1, se muestra el análisis descriptivo para conocer el nivel de la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.1.

Nivel de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Variable	Nivel	ni	%
Gestión Administrativa	Eficiente	10	40.00%
	Regular	15	60.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Total	25	100%

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

Según la tabla 4.1, se afirma que el 60 % consideró que la gestión administrativa es regular. Según Chiavenato (2006), los motivos se refirieron a que la empresa Corfinan S.A.C. no permitía que los colaboradores formen parte de la planeación y organización empresarial, tal como no se les permitió formar parte de la elaboración de los planes, los objetivos organizacionales o el diseño de la estructura organizacional.

En la tabla 4.2, se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.2.

Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Dimensión	Nivel	ni	%
Planeación	Eficiente	2	8 %
	Regular	16	64 %
	Deficiente	7	28 %
Total		25	100 %
Organización	Eficiente	8	32 %
	Regular	17	68 %
	Deficiente	0	0
Total		25	100 %
Dirección	Eficiente	17	68 %
	Regular	8	32 %
	Deficiente	0	0
Total		25	100 %
Control	Eficiente	14	56 %
	Regular	11	44 %
	Deficiente	0	0
Total		25	100 %

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

Se analizó las cuatro dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Corfinan S.A.C. La dimensión de planificación tuvo un nivel regular de 64% y deficiente de 28%. Los motivos fueron que dentro de la organización los jefes de área no prevén una elaboración de planes, para que la empresa pueda desempeñar sus actividades de manera ordenada hacia un fin común.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

En la tabla 4.3, se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.3.

Nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Variable	Nivel	ni	%
Satisfacción laboral	Alto	13	52.00%
	Regular	12	48.00%
	Bajo	0	0.00%
	Total	25	100%

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

Según la tabla 4.3, el nivel de satisfacción laboral fue de 52% lo que indicó un nivel alto, pero el 48% indicó que estuvo en un nivel regular la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, ya que los colaboradores no se encontraban conforme con el sistema de recompensas que utilizaba en la organización. De la misma manera, no se sentían conforme con las condiciones de trabajo que se les brinda para poder realizar sus labores.

En la tabla 4.4, se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.4.

Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022

Dimensiones	Nivel	ni	%
Reto del trabajo	Alto	18	72%
	Regular	4	16%
	Bajo	3	12%
Total		25	100%
Sistema de recompensas	Alto	10	40%
	Regular	14	56%
	Bajo	1	4%
Total		25	100%
Condiciones favorables	Alto	15	60%
	Regular	9	36%
	Bajo	1	4%
Total		25	100%
Colegas que brindan apoyo	Alto	17	68%
	Regular	8	32%
	Bajo	0	0%
Total		25	100%

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

En base al análisis de las cuatro dimensiones que compuso la variable de satisfacción laboral. Se pudo evidenciar en la tabla 4.4, que la dimensión de sistema de recompensas se encontraba en un nivel regular, con un 56% y bajo de un 4%, esto se debió a que el salario que reciben no satisface las necesidades de cada colaborador, por lo que el salario no es acorde al mercado.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.5.

Análisis correlacional para determinar la relación entre la planeación con la satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

		Planeación	Satisfacción Laboral
Planeación	Correlación de Pearson	1	.462*
	Sig. (bilateral)		.020
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	.462*	1
	Sig. (bilateral)	.020	
	N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

Según el análisis de correlación, la normalidad de las variables de estudio determinó un valor de 0,462. Esto indicó una relación moderada entre la dimensión de planeación y la satisfacción laboral. En términos de significación, se obtuvieron valores de $p < 0.05$; lo que confirmó que la relación es significativa. Por lo que, existió relación directa entre las variables investigadas

Tabla 4.6.

Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de organización de la variable gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

		Satisfacción Laboral	Organización
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	.659
	Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25
Organización	Correlación de Pearson	.659	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

Según el análisis de correlación, fue encontrado un valor de 0.659, lo que indicó una correlación moderada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión organización de la gestión administrativa. Por otro lado, se tuvo un valor de $p < 0.05$ de significancia; por lo que la relación es significativa. Concluyéndose una relación directa entre la satisfacción laboral y la dimensión de organización de la gestión administrativa de la entidad Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.7.

Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de dirección de la variable gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

		Satisfacción Laboral	Dirección
Satisfacción Laboral	Correlación de	1	.715
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25
Dirección	Correlación de	.715	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 de los 25 trabajadores de la entidad Corfinan S.A.C

Interpretación:

Según el análisis de correlación, fue encontrado que el valor es de 0.715, resultados que indicaron una correlación alta entre la variable satisfacción laboral y la dimensión dirección de la gestión administrativa. Por otro lado, se tuvo un valor de $p < 0.05$ de significancia; por lo que la relación fue significativa. Concluyéndose, una relación directa entre la satisfacción laboral y la dimensión de dirección de la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Tabla 4.8.

Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de control de la variable gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

		Satisfacción	Control
		Laboral	
Satisfacción Laboral	Correlación de	1	.871
	Pearson Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25
Control	Correlación de	.871	1
	Pearson Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 a una muestra de 25 colaboradores de la empresa Corfinan S.A.C.

Interpretación:

Según el análisis de correlación, fue encontrado que el valor es de 0.871, resultados que indicaron correlación alta entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión control de la Gestión Administrativa. Por otro lado, se tuvo un valor de $p < 0.05$ de significancia; por lo que la relación es significativa. Resultó, que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la dimensión de control de la gestión administrativa de la organización Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022

Tabla 4.9.

Análisis correlacional para determinar la relación entre la satisfacción laboral con la gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022.

		Gestión Administrativa	Satisfacción Laboral
Gestión Administrativa	Correlación	1	.805
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación	.805	1
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

Nota: Datos recogidos en setiembre del 2022 a una muestra de 25 colaboradores de la empresa Corfinan S.A.C.

Interpretación:

Según el análisis de correlación, debido a la normalidad de las variables de estudio, fue encontrado que el valor es de 0.805, resultados que indicaron correlación alta entre la variable satisfacción laboral y la gestión administrativa. Por otro lado, se obtuvo un valor de $p < 0.05$ de significancia; por lo que la relación fue significativa. En efecto, existe una relación directa entre las variables de estudio.

Contrastación de Hipótesis

La hipótesis de la investigación es que: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C.

De acuerdo a los resultados se obtuvieron una correlación positiva alta de Rho de Pearson de 0.805 entre las variables Gestión administrativa y la Satisfacción laboral, con un valor de significancia de un p -valor < 0.05 , lo que evidenció que la relación es significativa, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación que es: Existe relación directa entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C.

V. DISCUSIÓN:

Teniendo en cuenta el objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022, se aplicó la correlación encontrándose que el valor es de 0.805, resultados que indicaron una correlación alta entre las variables de estudio, así mismo es significancia. En consecuencia, existe relación directa entre ambas variables, esto quiere decir que ante una eficiente gestión administrativa dentro de la empresa el nivel de satisfacción laboral será alto. En tal sentido, se concuerda con Huamani y Ascuña (2019), determinaron mediante el coeficiente de Pearson, una correlación alta, directa y significativa entre las variables, con un nivel de 0.831, ya que los colaboradores que observan una buena gestión administrativa, muestran un nivel alto de satisfacción. De la misma manera, Luján (2018) obtuvo una correlación de Spearman positiva alta, existiendo una relación significativa entre ambas variables. Ya que, se concluyó que existe un desarrollo organizacional positivo, beneficiando a los trabajadores y por ende a la atención hacia los contribuyentes. Por el contrario, Marcillo (2020) en su investigación sostuvo lo contrario, que, de la aplicación del coeficiente de Spearman, se obtuvo 0.443, concluyéndose una relación positiva moderada entre ambas variables.

Respecto al primer objetivo específico, identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022, el 60 % de los trabajadores consideran que el nivel de gestión administrativa es regular, ya que, no se permitía que los colaboradores formen parte de la planeación, por tanto, no se pueden involucrar en el establecimiento de los planes, objetivos o la estructura organizacional. Por lo que, se diferenció con Sánchez (2020) que obtuvo de igual manera un nivel regular, con un 57.8%, ya que, la dimensión de organización es la que obtuvo menor valoración. Así mismo, según Galarza et al (2020), determinó que debido a la falta de un conjunto de actividades de organización que contengan los objetivos comunes, repercutirá de manera negativa en el desarrollo sostenible de las familias. Mientras que, se diferenció con Tello (2021), determinó que la gestión administrativa tiene un nivel de 79.4%, es decir alto y predominante, ya que, al aplicar la gestión administrativa en el entorno empresarial, el nivel de satisfacción de los empleados será mayor.

En cuanto al segundo objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022, identificándose un 48%, que denota un nivel regular, esto se debe que los trabajadores se sienten insatisfechos dentro de la empresa, ya que no están conformes con el sistema de recompensas y las condiciones de trabajo que se emplea en la empresa. De igual forma, se concuerda con Huamani y Ascuña (2019), obtuvieron que 89 de los empleados se sienten en un nivel medio satisfechos en su centro laboral. Igualmente, Marcillo (2020) determinó que el nivel de satisfacción laboral es de 69%, indicando un nivel regular, ya que las dimensiones en la que los colaboradores se encuentran más insatisfechos son las de condiciones de trabajo y significancia de las tareas encomendadas. Por otro lado, se distingue de Del Águila (2021), analizó la variable de satisfacción laboral en base a cuatro niveles, siendo el nivel más resaltante el insatisfecho con un 33%, lo que quiere decir que los empleados están insatisfechos, ya que, la comunicación, la fluencia de información, la relación con sus compañeros la falta de oportunidades, son deficiencias empresariales.

Finalmente, para el tercer objetivo específico, determinar la relación entre las dimensiones de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022. El análisis de correlación de Pearson determinó un valor de 0.462, esto evidencia correlación moderada entre la dimensión de planeación y satisfacción laboral, con un nivel de significancia de 0.000, afirmándose que la relación es significativa. Así mismo, se obtuvo una rho de 0.659, denotando una correlación moderada entre ambas variables. Por otro lado, se identificó según la correlación de rho de Pearson un valor de 0.715, existiendo correlación alta entre la variable satisfacción laboral y la dimensión dirección de la gestión administrativa. En cuanto, a la variable satisfacción laboral y la dimensión control de la gestión administrativa, existe una correlación alta entre la variable con un valor de 0.871, con un nivel de significancia de 0.000, afirmando que la relación es significativa. Los mismo que, se corroboran con Lujan (2018), determinó que la correlación entre la dimensión de planificación y la variable de satisfacción laboral es moderada con un 0.578, la correlación entre la dimensión de la dirección y la variable de satisfacción laboral es moderada con un 0.64 y la correlación entre la dimensión de organización y la variable de satisfacción laboral es moderada con un 0.64. Por lo que se puede inferir, que, para poder mejorar las capacidades y la productividad de la organización, se debe poner

énfasis en el liderazgo, la toma de decisiones adecuadas y mejorar el clima organizacional entre todos los trabajadores de la organización. Por otro lado, los resultados se asemejan con Del Águila (2021), obtuvo que el coeficiente de correlación entre las dimensiones de planificación, organización y control con la variable de satisfacción laboral son moderadas, con unos valores de 0.642, 0.616 y 0.691, respectivamente. En cuanto a, la correlación entre la dimensión de organización y la variable de satisfacción laboral es directa y alta, con un valor de 0.720, altamente significativa. Se concluye que todas las dimensiones tienen una correlación directa, por lo que, al mejorar la planeación, organización, dirección y control, repercutirá en un aumento en el nivel de satisfacción laboral que los colaboradores puedan percibir.

VI. CONCLUSIONES:

1. Se identificó que el nivel de gestión administrativa en la empresa Corfinan S.A.C, es regular con un 60 %, ya que no se permite que los colaboradores formen parte de la planeación y organización empresarial, tal como no se les permite formen parte de la elaboración de los planes, los objetivos organizacionales o el diseño de la estructura organizacional.
2. Se identificó que el nivel de satisfacción laboral en la empresa Corfinan S.A.C, es alto con un 52%, pero existe un 48% de los encuestados, que indican un nivel regular, ya que los colaboradores no se encuentran conforme con el sistema de recompensas que utiliza la organización. De la misma manera, no se sienten conforme con las condiciones de trabajo que se les brinda para poder realizar sus labores.
3. Respecto a la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C. el resultado indica según Pearson la existencia de una correlación positiva moderada para las dimensiones de planificación y dirección, mientras que para las dimensiones de organización y control es alta, así mismo es significativa, ya que el valor de p es menor que 0.05.
4. Se determinó que la gestión administrativa tiene una relación de Pearson positiva moderada con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Corfinan S.A.C, cuyo valor de $p < 0.05$ por tanto es significativa, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda a la Gerencia General implementar un plan para que la empresa pueda evaluar y controlar las actividades que desarrollan para la realización de sus principales actividades, mediante la utilización eficiente y eficaz de los recursos para lograr las metas establecidas en el tiempo estipulado.
2. Se recomienda al Gerente General, implementar estrategias para establecer las actividades que se deben cumplir con el fin de lograr los objetivos organizacionales, así mismo anticiparse a los problemas con una solución ya estipulada.
3. Se recomienda al Gerente General poder involucrar de manera directa a todos los colaboradores en la elaboración de los planes y objetivos organizacionales, ya que de esta forma se pueden enriquecer las ideas, para poder organizar, optimizar y simplificar las tareas, con el propósito de un objetivo laboral en conjunto. Mediante la aplicación de la lluvia de ideas, donde los colaboradores se podrán expresar de manera natural y satisfactoriamente sus opiniones.
4. Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos, poder mejorar y establecer un adecuado sistema de recompensas para sus colaboradores, con los cuales ellos estén conformes. Asimismo, implementar estrategias de reconocimiento, planes de carrera, premios al trabajo en equipo y al liderazgo, para que los colaboradores se sientan parte fundamental de la organización y puedan desempeñarse de la mejor manera.
5. Se recomienda al Gerente de Recursos Humanos evaluar los salarios que reciben sus colaboradores, haciendo un análisis comparativo con otras organizaciones del mismo rubro, para poder mejorarlos y que los empleados se sientan satisfechos con su remuneración mensual.

REFERENCIAS

- Andia (2022). *Gestión Administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101170/Andia_PLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (5ª Ed.). Episteme. <https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>
- Blacutt, J. (2010). 55 la administración de las organizaciones de profesionales: una perspectiva neoclásica. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n24/v11n24a04.pdf>
- Chiang, M., Rodrigo, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=libros+sobre+satisfaccion+laboral&ots=Trd1nsYNHW&sig=OdJDTjzODu9E2b2G4lpy0O6Pf0M#v=onepage&q=libros%20sobre%20satisfaccion%20laboral&f=false
- Chiavento, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª Ed.). McGRAW-HILL Interamericana Editores. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10ª Ed.). McGraw-Hill Publishing Co.
- Chunga, J. y Pariona, A. (2022). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa E y D soluciones SRL – 2022*. [Tesis de

Licenciatura, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92730/Chunga_RJA-Pariona_MAFa-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cigna. (2020). Cigna COVID-19 Global Impact: Future Uncertainty Hangs Heavy [Cigna COVID-19: Estudio de impacto global: La incertidumbre futura es pesada].

https://www.cignainternational.com/static/docs/pdfs/en/Cigna_Covid-19-Wave-IV-Report.pdf

Dávila, D. y Moya, C. (2019). *Gestión Administrativa Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Machu Picchu Foods S.A.C., Año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2004/Denisse_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Deloitte & Asociación para el desarrollo de la experiencia al cliente. (2017). ¿Cómo “respiran cliente” las empresas peruanas?

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/finance/CEX_Per%C3%BA.pdf

EAE Business School. (28 de Abril del 2021). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. *El blog de retos para ser directivos*.

<https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>

Galarza, M., Mora, J. & Zambrano, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Artículo 60.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154/2209>

- Gamero, C. (2005). *Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral*. Consejo Económico y Social del Reino de España. https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Gamero-Buron/publication/286354110_Analisis_Microeconomico_de_la_Satisfaccion_Laboral_Microeconomic_Analysis_of_Job_Satisfaction/links/566800f108aea62726ef5043/Analisis-Microeconomico-de-la-Satisfaccion-Laboral-Microeconomic-Analysis-of-Job-Satisfaction.pdf
- Garrido, S. (2006). Dirección estratégica. McGRAW-HILL Interamericana Editores.
- González, L. (2001). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. Diaz de Santos. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGRAW-HILL Interamericana Editores. <file:///C:/Users/PC/Downloads/Hern%C3%A1ndez%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª Ed.). McGRAW-HILL Interamericana Editores. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). McGRAW-HILL Interamericana Editores. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. The motivation to work. Estados Unidos: John Wiley. https://books.google.com.pe/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Hidalgo, J. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa*, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64971/Hidalgo_QJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaman, P. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 UGEL Satipo, Junín 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82368/Huaman_DPN-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Huamaní, H. y Ascuña, H. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26ascaw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Indeed Job Happiness Index 2016. (2016). *Indeed Job Happiness Index 2016: A Summary of Its Findings*. Indeed Job Happiness [Index 2016: un resumen de sus hallazgos]. <http://blog.hinda.com/blog/2016/5/20/indeed-job-happiness-index-2016-a-summary-of-its-findings>
- La República. (14 de enero del 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Lacayo. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]. Repositorio Institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

- Lujan, E. (2018). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede Administrativa oficina regional Oriente Pucallpa – INPE 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. <https://docplayer.es/174139498-Universidad-de-huanuco.html>
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención pre hospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILO_VGA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes, J. & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Artículo 103. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Mishra, P. (2013). *Job satisfaction journal of humanities and social science*. McGrawHill. <https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/>
- Munch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Ocrospoma, R. (2022). *Gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad ejecutora 1478 de Chiquián-Ancash, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97371/Ocrospoma_CRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª Ed.). Pearson.
https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Robbins, S., Decenzo, D. y Colulter, M. (2013). *Fundamentos de la Administración* (8ª Ed.). Pearson Educación.
https://www.academia.edu/42087562/Fundamentos_de_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_ESENCIALES_Y_APLICACIONES
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ª Ed.). Universidad Autónoma de Barcelona.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Patria.
https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Sánchez, N. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
[file:///C:/Users/PC/Downloads/Sanchez_ENM-SD%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Sanchez_ENM-SD%20(3).pdf)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa Noriega Editores.
https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1

Tello, A. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65995/Tello_AAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, O., Vallejos, A. & Burbano, J. (2019) En su estudio Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Artículo 99.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>

Universidad Latina de Costa Rica. (25 de julio del 2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa.

<https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-enuna-empresa>

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

<http://eprints.uanl.mx/928/1/1020148455.PDF>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022	¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral en la empresa Corfinan S.A.C Trujillo 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022	Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa Corfinan SAC Trujillo 2022	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación: toma de decisiones, elaboración de planes y administración estratégica. • Organizar: estructura, diseño organizacional y recursos humanos. • Dirección: comportamiento organizacional, motivación y liderazgo. • Control: evaluación de desempeño, estándares y medidas de control administrativo. 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>De corte: Transversal</p> <p>Población: Todos los 25 colaboradores</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE 2	INDICADORES		

<ul style="list-style-type: none"> • Nula elaboración de planes y administración estratégica en las actividades asignadas. • No se toman las decisiones óptimas, sino de manera precipitada. • No se establecen controles administrativos. • La comunicación entre los empleados, que no solo afecta la colaboración y el trabajo en equipo, sino que también conduce a relaciones de confianza muy débiles o inexistentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022. • Identificar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022. • Determinar la relación que existe entre las dimensiones de gestión administrativa de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • NO CONSIGNA R 	<p>Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reto del trabajo: trabajo intelectualmente estimulante, naturaleza del trabajo, logro, trabajo en sí mismo e identidad de la tarea. • Sistemas de recompensas justas: reconocimiento, demandas del trabajo, habilidades del individuo, estándares de salario, equidad – desigualdad, pago actual, oportunidades de ascender, políticas de ascensos, rotación del personal, presentación del mensaje de venta: atención, interés, deseo y acción y servicio postventa: satisfacción del cliente y fidelización. • Condiciones favorables: condiciones favorables de trabajo, insumos, autonomía, área de trabajo y clima organizacional. • Colegas que brindan apoyo: colegas cooperadores, relaciones con los compañeros, líderes tolerantes y responsabilidad laboral 	<p>s de la empresa Corfinan S.A.C.</p> <p>Muestra: los 25 colaboradores de la empresa Corfinan S.A.C.</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
---	--	---	-----------------------------	---	--

Anexo N.º 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Chiavenato (2010), afirma que la gestión administrativa es un proceso que abarca planificar, direccionar, organizar y controlar el funcionamiento de los recursos de una empresa para poder lograr los objetivos empresariales. Es decir, se refiere a poder concretar los objetivos en acciones y actividades, que se desarrollen dentro de la organización con un fin común.	La evaluación de la variable de gestión administrativa en este trabajo se cuantificó mediante el estudio de las respuestas que se obtendrán en la aplicación del cuestionario del autor Salas, A. (2016), que estará en base a 4 dimensiones.	Planeación Organizar Dirección Control	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica Estructura Diseño Organizacional Recursos Humanos Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo Evaluación del desempeño Estándares Medidas de control administrativo	Ordinal

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Robbins (2013), definió a la satisfacción laboral como la valoración o percepción individual que tiene un colaborador, con respecto a la realización de sus actividades en su puesto laboral.	La evaluación de la variable de satisfacción laboral en este trabajo se cuantificó mediante el estudio de las respuestas que se obtendrán en la aplicación del cuestionario del autor Palomares (2017), que estará en base a 4 dimensiones.	<p>Reto del trabajo</p> <p>Sistemas de recompensas justas</p> <p>Condiciones favorables</p> <p>Colegas que brindan apoyo</p>	<p>Trabajo intelectualmente estimulante</p> <p>Naturaleza del trabajo</p> <p>Logro</p> <p>Trabajo en sí mismo</p> <p>Identidad de la tarea</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Demandas del trabajo</p> <p>Habilidades del individuo</p> <p>Estándares de salario</p> <p>Equidad - desigualdad</p> <p>Pago actual</p> <p>Oportunidades de ascender</p> <p>Políticas de ascensos</p> <p>Rotación del personal</p> <p>Condiciones favorables de trabajo</p> <p>Insumos</p> <p>Autonomía</p> <p>Área de trabajo</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Colegas cooperadores</p> <p>Relaciones con los compañeros</p> <p>Líderes tolerantes</p> <p>Responsabilidad laboral</p>	Ordinal

Anexo N.º 3: Instrumento de la variable Gestión Administrativa

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

PARTE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Sexo: M() F()

Edad:

Grado de Instrucción:

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar el cuestionario.

Estimado colaborador, buen día, lo invito a responder el siguiente cuestionario a fin de recoger información valiosa para nuestra investigación. Estas preguntas son de carácter confidencial. Agradecemos su colaboración, apoyo y tiempo. Gracias.

Marque con una (X) la respuesta correcta de tu elección:

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

FECHA: / / 2022

	N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA					
			1	2	3	4	5	
G E S T I Ó N A D M I N I S T R A T I V A	PLANEACIÓN							
	1	Los jefes de área piden tu opinión para tomar decisiones de la empresa.						
	2	Los jefes del área permiten que participes directamente en la planificación de los objetivos institucionales.						
	3	Participa directamente en la programación de actividades importantes						
	4	Participa en el desarrollo de planes de gestión administrativa anual para el desempeño de las labores.						
	5	Los jefes permiten que se plantean estrategias para el desarrollo de las actividades.						
	ORGANIZACIÓN							
	6	La estructura organizacional de la institución ayuda a mejorar la eficiencia del área donde trabaja.						
	7	Las funciones asignadas corresponden a las funciones de su área.						
	8	El diseño organizacional del área permite el desempeño adecuado de los empleados.						
	9	Se respetan las jerarquías instituciones designadas en el organigrama.						
	10	Se realizan jornadas de capacitación para los empleados de la organización.						
	11	Los procesos de selección y reclutamiento, se desarrollan de manera transparente.						
	DIRECCIÓN							
	12	El personal cumple con las actividades encomendadas.						
	13	Existe adecuada comunicación entre el personal y los jefes de la organización.						
	14	Los jefes promueven la participación de los trabajadores en busca de soluciones adecuadas.						
	15	El personal se encuentra satisfecho con el desarrollo de sus actividades, dentro de la organización.						
	16	Los jefes ejercen un adecuado liderazgo del área a su cargo.						
	CONTROL							
17	Los jefes realizan el control previo para mejorar la gestión institucional.							
18	Los jefes supervisan el desarrollo de las funciones de los empleados de forma permanente.							
19	Los jefes controlan a los empleados en sus actividades diarias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las metas trazadas.							
20	Los jefes establecen medidas de control al momento de presentarse algún problema en la organización.							

Anexo N.º 4: Instrumento de la variable Satisfacción laboral

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

PARTE II: SATISFACCIÓN LABORAL

Sexo: M() F()

Edad:

Grado de Instrucción:

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar el cuestionario.

Estimados colaboradores, buen día, les invito a responder el siguiente cuestionario a fin de recoger información valiosa para nuestra investigación. Estas preguntas son de carácter confidencial. Agradecemos su colaboración, apoyo y tiempo. Gracias.

Marque con una (X) la respuesta correcta de tu elección:

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

FECHA: / / 2022

	N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
		RETO DEL TRABAJO					
S A T I S F A C C I Ó N	1	El desarrollo de tus actividades laborales estimulan tus ganas de superarte.					
	2	El desempeño de tus labores, te producen satisfacción.					
	3	El desarrollo de tus actividades te permite lograr tus metas personales y profesionales.					
	4	Sientes que tienes la capacidad de desarrollar las actividades encomendadas.					
	5	Se identifica con el área donde desempeñas tus labores.					
		SISTEMA DE RECOMPENSAS					
S I S T E M A D E R E C O M P E N S A S	6	En la organización brinda reconocimientos, ante el buen desarrollo de sus labores.					
	7	La organización demanda puestos de trabajo constantemente.					
	8	Puedes desarrollarte de manera plena en tu área de trabajo.					
	9	El salario que recibe, está acorde al mercado.					
	10	Mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades laborales dentro de la organización.					
	11	El sueldo que recibes satisface tus necesidades.					
	12	La organización cuenta con postulaciones internas para diferentes cargos.					
	13	La organización cuenta con políticas que brinden las posibilidades de ascenso.					
		CONDICIONES FAVORABLES					
L A B O R A L	15	En la organización se cumple con los derechos laborales correspondientes.					
	16	Cuentan con todos los materiales necesarios para el desarrollo de sus labores.					
	17	Les permiten tener cierta autonomía en la forma en que pueden desempeñar sus funciones.					
	18	La distribución de su área de trabajo facilita el desarrollo de sus actividades.					
	19	Existe un ambiente grato de respeto y comunicación en la organización.					
			COLEGAS QUE BRINDAN APOYO				
	20	Los compañeros se apoyan de manera constante dentro de la organización.					
	21	Mantiene una relación de respeto con sus colegas.					
	22	El jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar					
	23	Tus compañeros desarrollan las actividades encomendadas con responsabilidad.					

Anexo N.º 5: Ficha de Validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICAR	Toma de decisiones	1. Los jefes de área piden tu opinión para tomar decisiones de la empresa.		X		X		X		X		
			2. Los jefes del área permiten que participes directamente en la planificación de los objetivos institucionales.		X		X		X		X		
		Elaboración de planes	3. Participa directamente en la programación de actividades importantes.		X		X		X		X		
			4. Participa en el desarrollo de planes de gestión administrativa anual para el desempeño de las labores.		X		X		X		X		
	Administración estratégica	5. Los jefes permiten que planteen estrategias para el desarrollo de las actividades.		X		X		X		X			
	ORGANIZAR	Estructura	6. La estructura organizacional de la institución ayuda a mejorar la eficiencia del área donde trabaja.		X		X		X		X		
			7. Las funciones asignadas corresponden a las funciones de su área.		X		X		X		X		
		Diseño organizacional	8. El diseño organizacional del área permite el desempeño adecuado de los empleados.		X		X		X		X		
			9. Se respetan las jerarquías institucionales designadas en el organigrama.		X		X		X		X		
		Recursos humanos	10. Se realizan jornadas de capacitación para los empleados de la organización.		X		X		X		X		
			11. Los procesos de selección y reclutamiento, se desarrollan de manera transparente.		X		X		X		X		

	Identidad de la tarea	5. Se identifica con el área donde desempeñas tus labores.		X		X		X		X		
SISTEMA DE RECOMPENSAS	Reconocimiento	6. En la organización brinda reconocimientos, ante el buen desarrollo de sus labores.		X		X		X		X		
	Demandas del trabajo	7. La organización demanda puestos de trabajo constantemente.		X		X		X		X		
	Habilidades del individuo	8. Puedes desarrollarte de manera plena en tu área de trabajo.		X		X		X		X		
	Estándares del salario	9. El salario que recibe, está acorde al mercado.		X		X		X		X		
	Equidad-desigualdad	10. Mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades laborales dentro de la organización.		X		X		X		X		
	Pago actual	11. El sueldo que recibe satisface sus necesidades.		X		X		X		X		
	Oportunidades de ascender	12. La organización cuenta con postulaciones internas para diferentes cargos.		X		X		X		X		
	Políticas de ascenso	13. La organización cuenta con políticas que brinden las posibilidades de ascenso.		X		X		X		X		
CONDICIONES FAVORABLES	Rotación del personal	14. La rotación de personal se desarrolla de manera igualitaria y justa.		X		X		X		X		
	Condiciones favorables de trabajo	15. En la organización se cumple con los derechos laborales correspondientes.		X		X		X		X		
	Insumos	16. Cuentan con todos los materiales necesarios para el desarrollo de sus labores.		X		X		X		X		
	Autonomía	17. Les permiten tener cierta autonomía en la forma en que pueden desempeñar sus funciones.		X		X		X		X		
	Área de trabajo	18. La distribución de su área de trabajo facilita el desarrollo de sus actividades.		X		X		X		X		
COLEGAS QUE BRINDAN APOYO	Clima organizacional	19. Existe un ambiente grato de respeto y comunicación en la organización.		X		X		X		X		
	Colegas cooperadores	20. Los compañeros se apoyan de manera constante dentro de la organización.		X		X		X		X		
	Relaciones con los compañeros	21. Mantiene una relación de respeto con sus colegas.		X		X		X		X		
	Líderes tolerantes	22. El jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar		X		X		X		X		
	Responsabilidad laboral	23. Tus compañeros desarrollan las actividades encomendadas con responsabilidad.		X		X		X		X		

Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella B.
DNI 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022

DIRIGIDO A: CORFINAN S.A.C

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI N° 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICAR	Toma de decisiones	1. Los jefes de área piden tu opinión para tomar decisiones de la empresa.		X		X		X		X		
			2. Los jefes del área permiten que participes directamente en la planificación de los objetivos institucionales.		X		X		X		X		
		Elaboración de planes	3. Participa directamente en la programación de actividades importantes.		X		X		X		X		
			4. Participa en el desarrollo de planes de gestión administrativa anual para el desempeño de las labores.		X		X		X		X		
		Administración estratégica	5. Los jefes permiten que se planteen estrategias para el desarrollo de las actividades.		X		X		X		X		
	ORGANIZAR	Estructura	6. La estructura organizacional de la institución ayuda a mejorar la eficiencia del área donde trabaja.		X		X		X		X		
			7. Las funciones asignadas corresponden a las funciones de su área.		X		X		X		X		
		Diseño organizacional	8. El diseño organizacional del área permite el desempeño adecuado de los empleados.		X		X		X		X		
			9. Se respetan las jerarquías instituciones designadas en el organigrama.		X		X		X		X		
		Recursos humanos	10. Se realizan jornadas de capacitación para los empleados de la organización.		X		X		X		X		
			11. Los procesos de selección y reclutamiento, se desarrollan de manera transparente.		X		X		X		X		
	DIRECCIÓN		12. El personal cumple con las actividades encomendadas.		X		X		X		X		

	Comportamiento organizacional	13. Existe adecuada comunicación entre el personal y los jefes de la organización.		X		X		X		X			
		Motivación	14. Los jefes promueven la participación de los trabajadores en busca de soluciones adecuadas.		X		X		X		X		
			15. El personal se encuentra satisfecho con el desarrollo de sus actividades, dentro de la organización.		X		X		X		X		
		Liderazgo	16. Los jefes ejercen un adecuado liderazgo del área a su cargo.		X		X		X		X		
	CONTROL	Evaluación de desempeño	17. Los jefes realizan el control previo para mejorar la gestión institucional.		X		X		X		X		
			18. Los jefes supervisan el desarrollo de las funciones de los empleados de forma permanente.		X		X		X		X		
		Estándares	19. Los jefes controlan a los empleados en sus actividades diarias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las metas trazadas.		X		X		X		X		
		Medidas de control administrativo	20. Los jefes establecen medidas de control al momento de presentarse algún problema en la organización.		X		X		X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	RETO DEL TRABAJO	Trabajo intelectualmente estimulante	1.El desarrollo de tus actividades laborales estimulan tus ganas de superarte.		X		X		X		X		
		Naturaleza del trabajo	2.El desempeño de tus labores, te producen satisfacción.		X		X		X		X		
		Logro	3. El desarrollo de tus actividades te permite lograr tus metas personales y profesionales.		X		X		X		X		
		Trabajo en sí mismo	4.Sientes que tienes la capacidad de desarrollar las actividades encomendadas.		X		X		X		X		
		Identidad de la tarea	5.Se identifica con el área donde desempeñas tus labores.		X		X		X		X		

SISTEMA DE RECOMPENSAS	Reconocimiento	6. En la organización brinda reconocimientos, ante el buen desarrollo de sus labores.		X		X		X		X		
	Demandas del trabajo	7. La organización demanda puestos de trabajo constantemente.		X		X		X		X		
	Habilidades del individuo	8. Puedes desarrollarte de manera plena en tu área de trabajo.		X		X		X		X		
	Estándares del salario	9. El salario que recibe, está acorde al mercado.		X		X		X		X		
	Equidad-desigualdad	10. Mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades laborales dentro de la organización.		X		X		X		X		
	Pago actual	11. El sueldo que recibe satisface sus necesidades.		X		X		X		X		
	Oportunidades de ascender	12. La organización cuenta con postulaciones internas para diferentes cargos.		X		X		X		X		
	Políticas de ascenso	13. La organización cuenta con políticas que brinden las posibilidades de ascenso.		X		X		X		X		
CONDICIONES FAVORABLES	Rotación del personal	14. La rotación de personal se desarrolla de manera igualitaria y justa.		X		X		X		X		
	Condiciones favorables de trabajo	15. En la organización se cumple con los derechos laborales correspondientes.		X		X		X		X		
	Insumos	16. Cuentan con todos los materiales necesarios para el desarrollo de sus labores.		X		X		X		X		
	Autonomía	17. Les permiten tener cierta autonomía en la forma en que pueden desempeñar sus funciones.		X		X		X		X		
	Área de trabajo	18. La distribución de su área de trabajo facilita el desarrollo de sus actividades.		X		X		X		X		
COLEGAS QUE BRINDAN APOYO	Clima organizacional	19. Existe un ambiente grato de respeto y comunicación en la organización.		X		X		X		X		
	Colegas cooperadores	20. Los compañeros se apoyan de manera constante dentro de la organización.		X		X		X		X		
	Relaciones con los compañeros	21. Mantiene una relación de respeto con sus colegas.		X		X		X		X		
	Líderes tolerantes	22. El jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar		X		X		X		X		
	Responsabilidad laboral	23. Tus compañeros desarrollan las actividades encomendadas con responsabilidad.		X		X		X		X		



CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la empresa SAC Corfinan Trujillo, 2022

DIRIGIDO A: CORFINAN S.A.C

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo N.º 7: Confiabilidad de la variable de Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.892	20

Anexo N.º 8: Confiabilidad de la variable de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	23

Anexo N.º 9: Carta de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Corporación Financiera Sac- Corfinan Sac	Ruc: 20559646378
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Jason Joseph Cruz Morales	44057726

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Administracion	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<ul style="list-style-type: none">Loyola Tirado, Elisa JudhitMoreno Mixán, Jesús Jeanpierre	<ul style="list-style-type: none">7709266477392343

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

CORFINAN SAC.

JASON JOSEPH CRUZ MORALES
GERENTE GENERAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral de la empresa Corfinan S.A.C Trujillo, 2022", cuyos autores son MORENO MIXAN JESUS JEANPIERRE, LOYOLA TIRADO ELISA JUDHIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, 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.

TRUJILLO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 09- 12-2022 12:35:34

Código documento Trilce: TRI - 0461609