



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral desde la  
percepción del personal de una empresa de remesas de  
dinero en Trujillo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de Negocios – MBA**

**AUTORA:**

Lujan Rosario, Johana Marisol ([orcid.org/0000-0001-9871-1801](https://orcid.org/0000-0001-9871-1801))

**ASESORES:**

Mg. Barrera Correa, Angie Carol ([orcid.org/0000-0003-1406-9706](https://orcid.org/0000-0003-1406-9706))

Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman ([orcid.org/0000-0002-8819-1651](https://orcid.org/0000-0002-8819-1651))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo, económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A mi madre, hermanos, familiares por confiar en mí, ya que fueron mi fortaleza y estuvieron en cada paso que doy en mi vida personal y profesional y agradecer sobre todo a Dios que fue, es y será mi guía en este camino que me falta recorrer.

## AGRADECIMIENTO

Reconozco a mis docentes, Mg. Angie Carol Barrera Correa y al Dr. Ricardo Steiman Benites Aliaga, por enriquecer mis conocimientos y guiarme en la elaboración de esta investigación. Finalmente, a la Universidad César Vallejo, por darme esta tremenda oportunidad de crecer profesionalmente.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARRERA CORREA ANGIE CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023", cuyo autor es LUJAN ROSARIO JOHANA MARISOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 20 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARRERA CORREA ANGIE CAROL DNI: 18157883 ORCID: 0000-0003-1406-9706	Firmado electrónicamente por: ABARRERAC el 09- 01-2024 12:22:45

Código documento Trilce: TRI - 0703027



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LUJAN ROSARIO JOHANA MARISOL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUJAN ROSARIO JOHANA MARISOL DNI: 44673496 ORCID: 0000-0001-9871-1801	Firmado electrónicamente por: JLUJANR1 el 04-01- 2024 01:00:43

Código documento Trilce: INV - 1451661

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I INTRODUCCIÓN .....	1
II MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV RESULTADOS.....	19
V DISCUSIÓN.....	23
VI CONCLUSIONES .....	29
VII RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01</b> Dimensiones de gestión administrativa y sus niveles. ....	19
<b>Tabla 02</b> Dimensiones de satisfacción laboral y sus niveles.....	20
<b>Tabla 03</b> Correlación de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral.....	21
<b>Tabla 04</b> Correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral. ...	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 01</b> Diseño correlacional .....	14
---	----



## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar la relación de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023. El estudio fue tipo aplicada, de ruta cuantitativa, el diseño empleado fue no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional - descriptivo. Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos, el primero fue un cuestionario sobre la Gestión Administrativa de la empresa de remesas estudiada, y el segundo cuestionario fue de Satisfacción Laboral creado por la misma autora, y como técnica se empleó encuesta. El estudio se aplicó a 60 empleados que representa la muestra, se procesaron los datos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach para la obtención de confiabilidad de los instrumentos, además mediante el software estadístico SPSS se validaron y determinaron los resultados. Finalmente, se determinó que la Gestión Administrativa obtuvo un nivel alto representado en un 57% y una Satisfacción Laboral con un nivel medio representado en un 55%, como conclusión se evidenció que existe relación significativa entre G.A. y S.L. en el personal de remesas de dinero.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción laboral, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction from the perception from the perception of the perception of the staff of a money remittance company in Trujillo, 2023. The type of study was applied, with quantitative route, the design was non-experimental, cross-sectional, correlational – descriptive in scope. For data collection, were used two instruments, the first was a questionnaire on the Administrative Management of the remittance company studied and the second questionnaire was on Job Satisfaction created by the same autor and was used the survey as technique. The study was applied to 60 employees, they representing the sample, the data were processed through Cronbach's Alpha coefficient to obtain reliability of the instruments and the results were validated and determined using the SPSS statistical software. Finally, it was determined that Administrative Management obtained a high level represented by 57% and Job Satisfaction with a medium level represented by 55%. In conclusion, it was evidente that there is a significant relationship between G. A. and S. L. in the staff of the money remittance company.

**Keywords:** Administrative management, job satisfaction, job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el tiempo la gestión administrativa en el sector bancario se ha convertido en un tema relevante, esto se debe a las exigencias y requerimiento del cliente externo y a la alta rotación de personal que se viene suscitando como un problema crítico e imponente en la actualidad, por lo que, va depender de los líderes, gerentes y/o administradores analizar, evaluar, gestionar e implementar estrategias no solo para brindar un servicio de calidad, también para motivar, incentivar y mantener satisfecho al cliente interno, ya que, ellos serían los mediadores claves para el éxito de cada entidad (Nwahanye, 2016). Los constructos que deben prevalecer para desarrollar la G. A. de manera eficiente y también eficaz son, la estabilidad, la buena coordinación y la constante supervisión de la ejecución de funciones de las personas dentro de la organización. Teniendo en cuenta que, es el gerente quien debe coordinar y supervisar todo acto a desarrollarse; sin embargo, ello no da potestad a que tanto las áreas administrativas y gerenciales actúen a libre albedrío en el momento o lugar que deseen; es más un grado de responsabilidad que implique calidad en su proceso para una buena gestión en el talento humano y su satisfacción del mismo (Robbins & Coulter, 2018).

Países del continente asiático se esfuerzan por instituir un sistema único de fidelidad en relación a las decisiones administrativas para con los colaboradores, en una investigación sobre la ética, el compromiso y satisfacción laboral en bancos islámicos en Indonesia en el año 2020, reveló que el crear confianza, generosidad y compromiso con los colaboradores, serían componentes importantes para generar motivación y aprecio a su puesto de trabajo, sin duda, el comportamiento y las actitudes de los líderes o la gestión de los mismos, influye en gran magnitud para que su personal tengan un buen desempeño (Fahmi & Ahmad, 2020).

La población latinoamericana no es la excepción, un estudio realizado en Bolivia en la ciudad de Tarija en el año 2023, sobre la satisfacción laboral y la productividad de un grupo de colaboradores en instituciones financieras, determinaron que la satisfacción laboral impacta fundamentalmente en la productividad de toda entidad bancaria, es por ello, la importancia de un buen

manejo en la gestión administrativa en lo colaboradores, de lo contrario ésta obtendría resultados severos con repercusión en la satisfacción como en el desempeño del cliente interno (Colodro & Goyzueta, 2023).

En función a la población peruana, en un estudio realizado en el norte del país en el año 2022, sobre la satisfacción de los colaboradores en instituciones públicas y financieras, determinaron que el 50% de 150 de colaboradores se encuentran insatisfechos, conllevando a ello a la falta de compromiso y responsabilidad en los oficios estipulados (Martinez et. Al, 2022).

La entidad financiera en estudio, es una compañía con renombre a nivel mundial que brinda servicios de giros de dinero a nivel nacional e internacional, además, pago de servicios y cambio de monedas en euro y dólares, con presencia en 200 países a través de numerosas redes de dependencias, con más de 148 años de experiencia en el rubro, actualmente cuenta con 186 colaboradores en la sede principal de Trujillo. Dentro de la entidad bancaria, se pudo observar el comportamiento de los colaboradores y la alta rotación de personal, pues, el inadecuado liderazgo para gestionar al talento humano, los comportamientos abusivos de los jefes, la falta de apoyo, abuso de poder, la falta de comunicación interna, las preferencias laborales, falta de empatía, los continuos descansos médicos, lo cual generaría horas extras, los conflictos interpersonales, la inequidad en las tareas y horarios rotativos e improvisados serían componentes que podrían generar desmotivación, falta de compromiso, bajo rendimiento, estrés laboral, ocasionando insatisfacción en el personal, y a su vez, brindando una pésima atención al cliente.

Para ahondar en la investigación, se dispuso estudiar la gestión administrativa y la satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero, considerando como aporte el estudio de Atishree, Swati y Trilok (2021), sobre el análisis de comprensión de la satisfacción laboral de los trabajadores en el sector bancario, pues, determinaron que la S.L. depende de diversos factores, como lo es: la remuneración, la seguridad, el ambiente y cultura laboral, las relaciones intra e interpersonales, las compensaciones e incentivos, el estado de ánimo de los colaboradores, pero sobre todo hacen hincapié a la buena interacción, comunicación, trato de los líderes y/o gerentes con sus empleados para

generar un impacto positivo en el desempeño y producción, considerando al recurso humano factor clave para el éxito de las entidades bancarias, en pocas palabras depende de una eficiente gestión administrativa, y como a través de estrategias gerenciales mantienen a sus clientes internos satisfechos.

Después de analizar a las variables en estudio en su contexto, se planteó la pregunta general: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo?; y de manera específica: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa desde la percepción del personal en una empresa de remesas de dinero?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo?; y por último, ¿De qué manera se relaciona las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo?

La investigación se justificó por conveniencia, porque permitió conocer e identificar las problemas que se suscitó en la empresa, dando pie posteriormente crear alternativas de solución; por relevancia social, puesto que admitió crear un ambiente de trabajo justo y equitativo con todo el personal, obteniendo como resultado un equipo unido con el fin de brindar un excelente servicio; por implicaciones prácticas, ya que se diseñó nuevos métodos y procedimientos para mejorar la calidad de vida y equidad en el trabajo; por último, por utilidad metodológica, porque se creó un instrumento que puede ser posible contribución a futuros estudios del mismo contexto.

En cuanto al objetivo principal, se planteó determinar la relación de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo; y de forma específica: Identificar el nivel de gestión administrativa; identificar el nivel de satisfacción laboral; determinar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo.

Se enunció la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023; y de manera específica: Existe

un nivel alto de gestión administrativa; existe un nivel alto de satisfacción laboral; existe relación significativa de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral del personal.

## II. MARCO TEÓRICO

Posterior a la realización de búsquedas en distintos artículos, así también en revistas de perfil científicas, se apoyó en las siguientes investigaciones de clase internacionales; Sypniewska et al. (2023) cuyo artículo sostiene que existe una relación entre cada factor que repercute en la satisfacción del colaborador, reflejados como parte de la gestión; entre ellos el espacio de trabajo, desarrollo, retención, compromiso y la satisfacción. Con estudio cuantitativo de 1051 colaboradores como muestra en Polonia, resuelve que el desarrollo del colaborador ofrecido por una gestión administrativa se correlaciona positivamente con su satisfacción.

Cantarelli et al. (2023) cuya investigación relaciona a la gestión de empleados del sector sanidad y la satisfacción laboral; como análisis de optimización de encuestas a escala. Identifica la combinación de la satisfacción y percepción de los empleados sanitarios en cuanto al clima organizacional; pues muestra la interconexión de todas. Investigación correlacional de satisfacción en el ámbito laboral a 73 441 empleados sanitarios de la región gubernamental de Italia; con 4 encuestas transversales en distintos sistemas de salud; el cual resulta que las características ambientales, las prácticas administrativas de organización y coordinación mejoran la planificación del supervisor, para mantener un óptimo ambiente laboral y por ende mantener satisfechos a los empleados.

Marsuki et al. (2023), publicación acerca del efecto de la competencia, el compromiso y la satisfacción del Pt. Banco Negara en Indonesia muestra una relación de causa – causa, con variables exógenas. Con enfoque cuantitativo, con 140 encuestas, con modelo de ecuaciones estructurales y SPSS 25; concluyó que, la competencia y el compromiso tienen impacto positivo importante sobre la satisfacción laboral. Recalcando que el compromiso va por parte de la organización en el cumplimiento de promesas hacia al colaborador, impartiendo valores éticos y mejorando la disciplina, obteniendo un mejor entorno laboral.

Pareja et al. (2022); estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral del área administrativa del sector educación a nivel regional en Lima, aplicado a 76 trabajadores, utilizando

el cuestionario como instrumento aplicado a 5 dimensiones; con una confiabilidad de 0.995 (Alfa de Cronbach), es decir alto. Concluyendo que existe relación significativa de magnitud moderada; donde el talento humano está determinado por las condiciones del nivel de satisfacción laboral. Los autores proponen la realización de seminarios para sensibilizar a los involucrados y dar importancia a los valores, creencias, liderazgo y comunicación de la organización para así crear un mejor ambiente laboral y por ende llegar a la satisfacción laboral.

Soledispa et al. (2022), su artículo sobre la gestión administrativa, como factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas, tiene de objetivo analizar a través del análisis de un documental de fundamentos teóricos que van relacionados al conocer cuáles son las principales funciones y características; de supremacía importancia para que las PYMES en Ecuador, sean productivas y a su vez competitivas. Dicha investigación utilizó una metodológica cualitativa con diseño bibliográfico tipo documental; donde se efectuó un proceso de abstracción científica, apoyados sobre la base de lo fundamental. De tal manera, determinaron que la gestión administrativa es importante, ya que, es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a la utilización óptima de los recursos de la empresa, recursos materiales, financieros y sobre todo al talento humano y su bienestar; así también es importante estandarizar sus procesos para mantener su eficacia y así obtener mejor beneficio económico.

Dwiyanti et al. (2021), su investigación realizada en Indonesia, tiene como objetivo hacer un análisis al ambiente laboral y su repercusión entre los miembros de las oficinas de una entidad financiera; así como el impacto causado en el entorno y el desempeño de los colaboradores. Con muestras tomadas a 100 empleados y con un método de recolección de entrevista; utiliza cuestionarios y emplea un análisis descriptivo. Cuyos resultados demuestran la relación positiva que el ambiente laboral tiene en la satisfacción del colaborador y que la satisfacción laboral impacta en el desempeño de los empleados.

Issah (2021) en su artículo, cuyo propósito es conocer la percepción de ajuste y la satisfacción laboral relacionada entre el personal de área administrativa de una Universidad del Medio Oeste de Estados Unidos y determinar el componente de ajuste (Ajuste Persona – Organización, Ajuste Persona – Trabajo) que predice la



satisfacción laboral. Utilizó un diseño correlacional con encuestas para 170 miembros del personal; con un análisis de regresión que refleja la adecuación Persona – Trabajo que es más fuerte en la satisfacción laboral y las sub-escalas de la misma como el Trabajo en sí, Salario y Oportunidades. Por lo tanto, su correlación es positiva.

Picado (2021), sostiene en su artículo la importancia de gestión empresarial, en la micro, pequeñas y medianas empresas en Managua, Nicaragua; tiene como fin proporcionar aportes a los empresarios para que dispongan de conocimiento y puedan realizar una óptima gestión; dirigidos al cumplimiento de objetivos con eficacia en sus procesos; con tipo de investigación cualitativa con revisión documental como instrumento, teniendo como resultado que una buena práctica de gestión empresarial, mejora los procesos y afronta con preparación los retos, manteniendo así la sostenibilidad y estabilidad de los colaboradores y de toda la organización.

Por su parte, Pedraza (2020), cuyo artículo analiza la percepción de los empleados de las organizaciones privadas en México, en relación de la satisfacción laboral y clima organizacional, recabando información de momentos específicos. Investigación utiliza ecuaciones estructuradas a fin de validar las relaciones hipotetizadas, con coeficiente Alpha de Cronbach por encima de 0,70 que refleja la confiabilidad de la escala, con resultados importantes por los aportes positivos del clima organizacional y a la satisfacción de los empleados.

Villamares et al. (2020), su artículo direccionado a la administración del tiempo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de una universidad de Ica, Perú; presenta un estudio descriptivo con diseño correlacional y aplicado a 269 colaboradores administrativos; el cuestionario estuvo elaborado por 25 ítems, a escala de Likert. El cual concluyó que, existe una buena correlación de 82.6% entre la A. del T. y la S. L.

Coronel et al. (2020), estudio con muestra de 86 personas del área de administración de una universidad pública peruana, con diseño descriptivo – correlacional y encuesta como técnica, seguida de 3 cuestionarios como instrumento; cuya fiabilidad es 0.929; 0.947 y 0.962; resuelven la existencia de una

correlación moderada positiva entre clima, satisfacción laboral y los siguientes aspectos, gestión administrativa y clima organizacional.

Saavedra y Delgado (2020), en su estudio expuesto sobre la satisfacción laboral en la gestión administrativa, realizada en Perú. De diseño no experimental descriptivo, con fuente de revisión bibliográfica; la cual concluye que, no todos los trabajadores están satisfechos, esto se debe a las bajas remuneraciones, inadecuado entorno laboral y deficiente liderazgo; el cual está relacionado directamente al cumplimiento de metas.

Bendezú (2020), su artículo direccionado a la investigación; para determinar la relación entre el talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Privada, Lima; Perú; utiliza metodología descriptiva, correlacional con muestra de 18 docentes y 06 del área administrativa. Concluyó que, existe importante relación entre una gestión del talento humano como parte de una gestión administrativa y la satisfacción laboral, determinando un nivel fuerte de relación de 0.892.

Ndilimeke (2020), en su estudio con método deductivo, de análisis cualitativo y cuantitativo con documentación de cuestionarios exploratorios, sostiene que existe estrecha relación entre las condiciones de trabajo como parte de la gestión con la satisfacción laboral; ello apoyado en la realización de encuestas realizadas a 36 docentes de una institución de Portugal, con Alpha de Cronbach de 0.812 asegurando el grado de confiabilidad.

Dziuba et al. (2020), En su investigación acerca de la satisfacción laboral de los colaboradores y el constructo desempeño, ambos influyentes en la seguridad laboral de los colaboradores de una manufactura metalúrgica en Polonia, determina que la medición de satisfacción entre hombres y mujeres es distinta; mientras que los hombres crean el vínculo empleado – empleado y empleado – supervisor; las mujeres se ven influenciadas por los sentimientos y los conflictos. Emplea cuestionario como instrumento, llenado por 47 empleados.

Sisay, A. et al (2019); cuya investigación se basa en los constructos de gestión de calidad como parte de la gestión administrativa y herramienta de mejora para la satisfacción laboral en organizaciones tecnológicas en Etiopía; correlaciona la

gestión administrativa de calidad y la satisfacción laboral, a través de recopilación de datos mediante cuestionario con instrumento de encuesta; utiliza análisis exploratorio y modelado de ecuaciones estructuradas; data que ambas variables se asocian significativamente de manera positiva.

Sunarsi (2019); en su estudio, realiza un análisis del impacto del clima laboral, cultura e implicancias para la satisfacción de docentes de la región de Bogor, Java Occidental. Con método cuantitativo con técnicas analíticas, con fórmula de Slovin de margen de error de 10%; aplicado a una población comprendida de 18,653 individuos de una escuela primaria. Cuyo resultado confirma que existe relación positiva entre el desempeño, cultura y ambiente en la satisfacción laboral.

Rodriguez & Melo (2019), investigación exploratoria con recopilación de estudios con diferentes conceptos a fin de sistematizar estudios históricos acerca de la satisfacción laboral y el clima organizacional, como resultado de la gestión empleada durante el desarrollo de las labores y su entorno; ello basado en teorías con fundamento recopilado de la literatura y llevado al estudio; demostrando así la correlación entre ambos constructos y las diversas teorías.

Conceptualizando la Gestión Administrativa, Ramió (2018), enfoca la organización tras un análisis del futuro siendo este arriesgado, pues, las sociedades de la mayoría de países desarrollados se sienten atemorizados, asevera Ramió, para quien las personas sienten una nostalgia por un pasado recientemente ocurrido, sin entender que ello no depende de uno mismo; es sino la falta de identidad estratégica. Es así que resulta de proponer reformas que diagnostican los problemas de lo ocurrido, aunado a propuestas de muy corto plazo. Considerando que, la tecnología y la sociedad avanzan y van transformándose rápidamente mientras las administraciones públicas debilitan sus actividades cotidianas, es decir es el compendio de diversas dimensiones que son analizadas desde variados enfoques y niveles.

Entonces, Ramió (2018) permite obtener una comprensión global y de esta manera observar las distintas sinergias entre las dimensiones, las cuales son: *Desarrollo tecnológico*, medible con el tiempo en función a la realización de tareas más rápidas o lentas; la dirección refiriéndose al avance en relación a los objetivos

y los incentivos que estimulen al capital humano; la *política* comprendida por un liderazgo estructural definido desde la regularidad y el carácter étnico – cultural que el respeto de valores y costumbres sea de manera recíproca y por último *la sociedad*; siendo la misma reactiva para adaptarse a los cambios fácilmente y proactiva para provocar los cambios.

Vergara (2019) sostiene que la G.A. es compleja y depende del entorno en el cual interactúa y como se adapta en ella, pues, viéndose apoyado en el tradicional modelo de causa–efecto; determinado como complexty management; donde la decisión juega un rol importante para llegar al control absoluto de manera racional, alcanzado materializar la expectativa racional y la adaptativa. Ramió (2016), también nos muestra un enfoque organizacional que se componen por varios constructos, con diversidad de niveles, tales como: nivel socio – técnico, el cual refiere al entorno, objetivos, administración estructurada, talento humano, finanzas y materiales; aunado a los procesos administrativos con aspectos político y cultural; finalizando con un control constante y mejoras basadas en la recolección de información periódica para afrontar la realidad latente del entorno. La buena función del talento humano como función administrativa; pues son ellos quienes transforman y materializan los bienes y/o servicios de una empresa. Así también, sostiene que es el Gerente o Administrador la base para el control y análisis de la producción, inversión y comercialización; vitales elementos para que una organización continúe con vida (Ramírez et al., 2017).

Soledispa et al. (2022), mencionaron que una apropiada G.A. se establece de una asociación constante de actividades requeridas para un mejor manejo de los siguientes recursos, humanos, financieros y de materiales, por lo que, cada toma de decisión de los líderes es fundamental y tienen que ser acertadas para generar un impacto positivo en su organización. Para ejecutar y alcanzar los objetivos de cada institución depende de una eficiente G.A., y de la capacidad que se tiene para liderar y dirigir a su personal (Peralta et al., 2023).

Mendoza & Moreira (2021), la definen como el conjunto de situaciones que son requeridas para el desarrollo de una actividad; es aquí donde la administración se convierte en el proceso con acciones conjuntas, ordenadas, con previa planificación y de manera consecutiva a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

Ello aún va más allá; refiere también a la responsabilidad en el proceso de gestión direccionada a ser más productiva, facilitando la operación comercial con el objetivo de aumentar los resultados. La administración ha sufrido un cambio acelerado tras la pandemia mundial; haciendo análisis del como ha venido funcionando con métodos tradicionales; apoyándose en diversos workshops y conferencias digitales, apareciendo así temas nuevos; creando nuevos conceptos frente a una situación de contingencia y post-pandemia actual (Pont, 2021).

Mendoza (2019), señala que la G.A. ejerce un papel predominante en todo organismo, siendo un proceso que tiene interacción continua y directa con las percepciones sobre el desenvolvimiento y rendimiento laboral del personal, y en gran medida ello dependerá de la responsabilidad y compromiso de los líderes para con los empleados. Pues, reside en las acciones que se emprenden para ordenar el esfuerzo y conseguir los objetivos trazados, mediante el control, dirección, organización y planificación de una eficiente administración. La G.A. se define como la capacidad de manejar los procesos en una organización, dirigir, controlar, direccionar y planificar el desarrollo y crecimiento de los recursos humanos y financieros para responder a exigencias y necesidades de los clientes internos y externos (Girao, 2018).

Mendoza (2017) sostiene que la G. A. trabaja de manera sistémica en conjunto con las acciones que van orientadas a lograr los objetivos, todos ellos apoyados en el proceso clásico administrativo; los cuales son la planificación, organización, dirección y control. La G. A. es referida como un proceso – mecanismo, ejecutados por uno o varios responsables con miras de potenciar el trabajo de los colaboradores a fin de lograr un uso adecuado de los procesos y utilización de recursos que se encuentran disponibles en la empresa (Ocando, 2017).

Prosiguiendo con el análisis de la variable satisfacción laboral, se definió a la S.L. como un estado emocional, éste puede ser agradable o desagradable y el resultado puede ser proveniente de una reacción afectiva, valoración y experiencias laborales propias de su entorno. Es decir, la premisa es, que, cuando el personal se encuentre satisfecho, se desempeñarán mejor y serán más productivos, generando conexión y compromiso con los retos y funciones que establezcan las entidades bancarias, puesto que son el activo más poderoso e importante, sin

embargo, cuando los colaboradores se sienten insatisfechos, son más propensos a retirarse de sus puestos de trabajo. Es por ello, la importancia de una gestión eficiente de los recursos humanos para mantener a su personal satisfecho y para el éxito de la banca (Tulen & Serife, 2015).

Las dimensiones empleadas para la presente investigación fueron tres, de acuerdo al instrumento ya establecido por la institución en estudio, como: *valores de los modelos*, ejemplo de valores y comportamientos de los líderes, según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016), la satisfacción con los jefes refiere al grado de interés que siente el colaborador por la organización y líderes; *alineación de objetivos*, los objetivos de desempeño van acorde a la estrategia Evolve establecida por la institución; *ética – integridad*, realizan sus actividades con integridad de acuerdo a como ejecutan los negocios.

Para Pujol (2018), la satisfacción laboral es el compendio de varias teorías, las cuales se ven influenciadas por los campos del comportamiento organizacional y el campo psicológico. Por tanto, el estado mental que no se observa es medible con el grado del gusto que el empleado tiene en su jornada de labor. Además, todo proceso emocional como cognitivo son influyentes para la evaluación de a experiencia en el trabajo. Es así, que la cultura también es factor influyente en la conducta del ser humano y su reacción frente a los ambientes en los que se encuentran en el tiempo.

Chiang et al. (2018) Refiere que la S.L. es la calidad de vida y bienestar que una persona experimenta en el ámbito laboral, comprendidos de un todo de sentimientos y emociones positivas o negativas, así como actitudes que toma el individuo frente a diversos aspectos que se presentan en el trabajo y que las mismas son cambiantes y relativas a medida que se obtienen logros o situaciones incómodas. Tampoco se mantienen en el tiempo y son influyentes e importantes en términos de calidad y productividad. Refiere a la S.L. como grupo de creencias, valores y suposiciones de un conjunto de personas situadas en tiempo y espacio que forman parte de su cultura; ello reflejado en la satisfacción de los mismos en el ambiente donde se desarrollan, teniendo claro este concepto es fácil comprender que cuando estos se ven afectados son motivo de intenciones de renuncia y rotación de personal, predominando la falta de compromiso, ente crucial para una

empresa (Cernas et al., 2018).

Izverciana & Ivascua (2016), mencionan que la SL es el resultado de una buena gestión de recursos humanos, directivos creen que, cuando el personal está satisfecho son más creativos, incrementan su desempeño y rendimiento aminorando la tasa de rotación, es por ello, que su enfoque es implementar técnicas de motivación y estrategias que permitan mantener a los empleados satisfechos y obtener un impacto positivo con los clientes internos, organización y mercado laboral. La satisfacción laboral en el sector bancario es la respuesta de la valoración de un empleado sobre los elementos y procesos que intervienen en su ámbito laboral desde sus expectativas y experiencias (Hinojosa, 2022).

De acuerdo Abdul y Rahee (2015), denomina la satisfacción a las emociones que los colaboradores sienten al desarrollar sus actividades laborales, entre los factores relevantes mencionan las condiciones laborales, factores psicológicos, el trabajo en equipo, la motivación, siendo ello un estímulo esencial e importante para que un desempeñen eficiente. La S.L. y la conducta del personal depende mucho del tipo de liderazgo que maneja la institución y como éste impacta en el desempeño de los empleados (Torrejón et al., 2022). La satisfacción laboral, abarca diversos factores laborales en un individuo, desde la calidad del ambiente al trato con los compañeros, jefes y/o gerentes (Leodoro & Labrague, 2023).

Chinomona y Dhurup (2014), manifestaron que un personal satisfecho tiene posibilidades de trabajar más y ofrecer excelente servicio a través de conductas de organización, es decir, la satisfacción de los colaboradores depende del estado afectivo resultante de la valoración de todos los aspectos dentro del trabajo como interacciones sociales o económicos y esto parte desde empleador. La S.L. es una cualidad o un grupo de cualidades, generado por un individuo hacia su trabajo, generando efectos directos como indirectos en las organizaciones. Los autores hacen referencia que S.L. positiva se vincula con ausentismo mínimo, alta productividad, un buen desempeño un justo sistema remunerativo, buen liderazgo y una buena toma de decisiones por parte del empleador (Montañez et. al, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue tipo aplicada, puesto que, busca explicar el trabajo de las variables de interés, conociendo el contexto específico que afecta al personal de remesas (Baena, 2014).

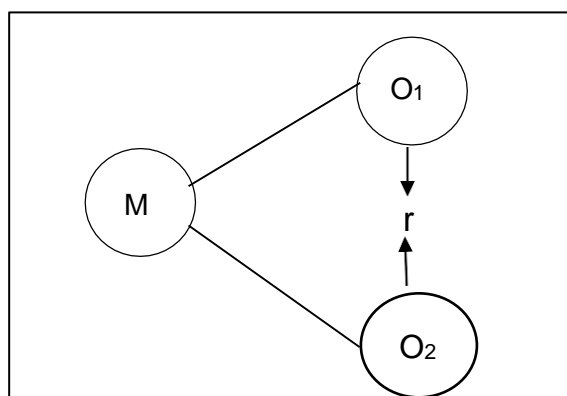
Referente al enfoque, fue cuantitativo, porque a través de la recolección de datos se busca medir la frecuencia de un fenómeno y observar el contexto, para adquirir conocimientos de los hechos empíricos y sus relaciones entre las causas y problemas (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

La investigación muestra un diseño no experimental, porque no se altera ni manipula las variables en estudio, se observa e interpreta en su contexto natural para obtener una conclusión. Se precisó como transversal, puesto que el estudio se realiza una única vez, en un momento determinado. Asimismo presentó un alcance correlacional, porque pretende determinar el nivel de relación de las variables de interés. También fue descriptivo, ya que, describe las características de una determinada población. Por último, el estudio fue de enfoque cuantitativo, dado que la recolección de datos se da mediante cuestionario para luego ser analizado estadísticamente (Hernández y Mendoza, 2018).

Por lo consiguiente, se presenta el esquema:

**Figura 01** *Diseño correlacional*



Nota: Datos de (Hernández y Mendoza, 2018).



Dónde:

M: Personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo.

O<sub>1</sub>: Gestión Administrativa

O<sub>2</sub>: Satisfacción Laboral

r: Relación

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable independiente: Gestión Administrativa

Definición conceptual:

Ramió (2018), enfoca la organización tras un análisis del futuro siendo este arriesgado, pues, las sociedades de la mayoría de países desarrollados se sienten atemorizados, asevera Ramió, para quien las personas sienten una nostalgia por un pasado recientemente ocurrido, sin entender que ello no depende de uno mismo; es sino la falta de identidad estratégica.

Definición operacional:

Se midió a través del cuestionario empleando la encuesta como técnica mediante la escala de Likert (Hernández, 2008; p.65).

Dimensiones:

Desarrollo tecnológico, político y sociedad (Ramió, 2018).

Escala de medición:

Se midió a través de la escala ordinal: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Definición conceptual:

Tulen & Serife (2015), definieron a la S. L. como un estado emocional, éste puede ser agradable o desagradable y el resultado puede ser proveniente de una reacción afectiva, valoración y experiencias laborales propias de su entorno. Es decir, la premisa es, que, cuando el personal se encuentre satisfecho, se desempeñarán mejor y serán más productivos, generando conexión y compromiso con los retos y funciones que establezcan las entidades bancarias, puesto que son el activo más poderoso e importante, sin embargo, cuando los colaboradores se sienten

insatisfechos, son más propensos a retirarse de sus puestos de trabajo.

Definición operacional:

El instrumento se estableció por la misma entidad financiera aplicando y su medición fue a través de la escala de Likert (Hernández, 2008; p.65).

Dimensiones:

Los indicadores corresponden a valores de los modelos, alineación de objetivos, ética-integridad (Western Union, 2018).

Escala de medición:

Se midió a través de la escala ordinal: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población, refiere al compendio finito o infinito de similares características para dar respuesta a una investigación (Ventura, 2017). El presente estudio, está conformado por 186 colaboradores de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, realizado el presente año.

Criterios de Inclusión

Se consideró al personal que labora más de seis meses.

Criterios de Exclusión

Se considera al personal nuevo, que tiene menos de seis meses laborando.

#### **3.3.2 Muestra**

Comprendido por sub-grupos a un total poblacional (Hernández et al., 2014) (p.141) se adquiere a la totalidad del personal de una empresa de remesas, y está conformada por 60 empleados que cumplieron con los criterios ya enunciados.

#### **3.3.3 Muestreo**

Arias (2006), refiere a cada integrante que es resultante de un previo estudio para identificar ciertos rasgos que cumplen para ser tomados como

muestra (p.141).

### 3.3.4 Unidad de análisis

Conjunto de operaciones que se efectúan, para distribuir caracteres específicos dentro de una población universo (Tamayo, 2006; p. 176); en cuanto a la investigación estuvo conformada por los colaboradores de una empresa de remesas.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

### Técnica

Tamayo (2001) la define como, la representación resultante de una investigación basado en el diseño (p. 126) y Tafur y Izaguirre (2015) como la representación de un grupo de elementos con similares características. He aquí, que se aplicó la encuesta como técnica, donde se recopila y procesa la data, para determinar el nivel de gestión administrativa.

Por otro lado, el instrumento que se empleó para identificar el nivel de satisfacción laboral, fue el mismo que se aplicó en la misma empresa de remesas, para obtener resultados más objetivos.

### Instrumento

Se detalla como un recurso que es aplicado en el campo, donde se recolecta la información de una y/o más variables (Hernández, 2008; p.65); por lo tanto, se aplicó el cuestionario al personal de la entidad bancaria, el cual está contemplado por una medida de escala de Likert, el cual está compuesto por 22 y 12 ítems para cada variable.

Para Hernández (2018) el grado confianza y la precisión de la exactitud en los instrumentos empleados son identificados por la confiabilidad; la cual permite su aplicación (p. 52); en el presente estudio se hizo uso del Alfa de Cronbach, con data procesada a la prueba piloto de 20 empleados

## 3.5 Procedimientos

Se solicitó los permisos con los supervisores para ejecutar las encuestas a los colaboradores de la entidad bancaria, asimismo, se discrepó la fiabilidad del instrumento aprobado por los expertos. Además, se calculó los datos recolectados para un análisis e interpretación correspondiente y

por último los resultados fueron discutidos con los antecedentes para así establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos se utilizó la hoja de cálculo de Excel, así como el software de estadística SPSS, a raíz ello se estableció las tablas de distribución de frecuencias permitiendo conocer los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones; se empleó la prueba de normalidad y análisis inferencial de acuerdo a los resultados obtenidos, por último, se aplicó la prueba de Rho Spearman para determinar la correlación de las variables de interés.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró los principios de buenas prácticas, en cuanto a la problemática, antecedentes, marco teórico y otros aspectos establecidos de fuentes confiables, de acuerdo a la normativa vigente de APA 7ma edición, respetando las respectivas citaciones y sus derechos de autor. Los cuestionarios serán aplicados sin sufrir alteraciones, asegurando la autenticidad de la información. La intención fue proporcionar aportes confiables y verídicos para futuras investigaciones de similar interés. Por último, se respetó la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo, de acuerdo a las guías proporcionadas por la institución educativa.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 01**

*Dimensiones de gestión administrativa y sus niveles*

Variable/Dimensión	Nivel	N	%
Gestión administrativa	Bajo	0	0%
	Medio	26	43%
	Alto	34	57%
Desarrollo tecnológico	Bajo	0	0%
	Medio	26	43%
	Alto	34	57%
Político	Bajo	2	3%
	Medio	31	52%
	Alto	27	45%
Sociedad	Bajo	0	0%
	Medio	26	43%
	Alto	34	57%

*Nota:* ni: Número de personal de la empresa de remesas de dinero.

De acuerdo a la tabla 01, se observó que la variable G. A. obtuvo un 57% determinando un nivel alto; un nivel medió obtuvo el 43% y ningún colaborador percibió el nivel bajo. Por otro lado, las dimensiones de desarrollo tecnológico y sociedad se evidenció un nivel alto ambos con un 57%, mientras que para la dimensión de político se encontró al 52% de colaboradores en un nivel medio.

**Tabla 02***Dimensiones de satisfacción laboral y sus niveles*

Variable/Dimensión	Nivel	N	%
Satisfacción laboral	Bajo	12	20%
	Medio	33	55%
	Alto	15	25%
Valores de modelos	Bajo	17	28%
	Medio	37	62%
	Alto	6	10%
Alineación de objetivos	Bajo	10	17%
	Medio	42	70%
	Alto	8	13%
Ética – integridad	Bajo	10	17%
	Medio	14	23%
	Alto	36	60%

*Nota:* ni: Número de personal de la empresa de remesas de dinero.

De acuerdo a la tabla 02, la satisfacción laboral de los trabajadores representa un 55% que corresponde a un nivel medio; para la dimensión ética-integridad el 60% del personal evidenciaron un nivel alto, por otro lado, valores de los modelos y alineación de objetivos representan un nivel medio de 62% y 70%.

**Tabla 03**

*Correlación de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral*

Dimensión de G. A.	Coefficiente	Satisfacción L.
Desarrollo Tecnológico	Rho de Spearman Sig.	.610 .000
Político	Rho de Spearman Sig.	.583 .000
Sociedad	Rho de Spearman Sig.	.566 .000

*Nota:* Sig.: Significancia.

Según el análisis de Rho Spearman, se comprobó que las dimensiones de desarrollo tecnológico, político y sociedad presentan una correlación significativa con la variable satisfacción laboral, siendo una relación positiva considerable, de acuerdo al valor de  $p < 0.05$ , con un coeficiente de 0.610, 0.583, 0.566 respectivamente

**Tabla 04***Correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral*

Variables	Coficiente	Satisfacción L.
Gestión	Rho de Spearman	.636
Administrativa	Sig.	.000

*Nota:* Sig.: Significancia. Investigación recopilada de una encuesta a 60 colaboradores.

De acuerdo el análisis de relación del Rho de Spearman, y según el valor de Sig. <0.05 se evidenció que gestión administrativa tiene una relación positiva y significativamente con satisfacción laboral, esto se debe a que coeficiente de Rho de Spearman es de 0.636.



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación obtiene los resultados en concordancia con las variables de estudio; siendo este un soporte investigativo.

Referente al objetivo específico 01; determinar el nivel de G. A. desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, según Vergara (2019) la G.A. es compleja y depende del entorno en el cual interactúa y como se adapta en ella; donde la decisión juega un rol importante para llegar al control absoluto de manera racional, alcanzado materializar la expectativa racional y la adaptativa, en tanto; se encontró en el estudio que existe un nivel alto con 57%, ello consecuente a que se mantiene la praxis de gestión general estandarizada utilizada a nivel mundial. El estudio guarda concordancia con Soledispa et al. (2022), cuyo artículo tiene de objetivo analizar a través del análisis de un documental de fundamentos teóricos que van relacionados al conocer cuáles son las principales funciones y características; de supremacía importancia para que las PYMES en Ecuador, sean competitivas y a su vez fructíferas; haciendo un análisis del por qué fracasan las MIPYMES, encontrando un 43% de falencias administrativas, un 24% pérdidas financieras, un 24% de inconvenientes fiscales, un 16% problemas de ventas y cobranzas, un 4% de problemas de producción y un 3% en problemas de insumos. Dicha investigación utilizó una metodológica cualitativa con diseño bibliográfico tipo documental, se efectuó un proceso de operación mental científica. De tal manera, determinaron que la gestión administrativa es importante, puesto que, es un grupo de actividades reguladas que apoyan a la utilización óptima de los patrimonios de la empresa, recursos materiales, financieros y sobre todo al talento humano y su bienestar; así también es importante estandarizar sus procesos para mantener su eficacia y así obtener mejor beneficio económico. Así también con Sypniewska et al. (2023) cuyo artículo sostiene que existe una relación positiva entre cada factor que repercute en la satisfacción del colaborador, reflejados como parte de la gestión; entre ellos las variables involucradas como el espacio de trabajo, desarrollo, retención, compromiso y la satisfacción. Dicho estudio cuantitativo realizado en Polonia. Entonces, se afirma que el nivel de la G.A. de la empresa

en estudio se asemeja con los antecedentes expuestos, posiblemente porque ahora tanto las grandes empresas transnacionales y pequeñas empresas consideran importante mantener una buena gestión; sin embargo, el equipo colaborador refiriéndose al aspecto como recurso humano, no canaliza de manera adecuada su aplicación; siendo este una acción que repercute a otra variable en estudio de manera indirecta.

Así también con el objetivo específico 02; identificar el nivel de satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, que para Pujol (2018), es el compendio de varias teorías, las cuales se ven influenciadas por los campos del comportamiento organizacional y el campo psicológico. Por tanto, el estado mental que no se observa es medible con el grado del gusto que el empleado tiene en su jornada de labor. Además, todo proceso emocional como cognitivo es influyentes para la evaluación de la experiencia en el trabajo. Es así, que la cultura también es factor influyente en la conducta del ser humano y su reacción frente a los ambientes en los que se encuentran en el tiempo. Se encuentra un nivel medio reflejado en un 55%; por lo tanto, no concuerda con Bendezú (2020), cuyo artículo direccionado a determinar la relación entre el RR. HH y la S. L. de los colaboradores de una I. E. Privada en Lima - Perú; utiliza metodología descriptiva, correlacional. Concluyó que, existe importante relación entre una gestión del RR.HH como parte de una gestión administrativa y la satisfacción laboral, determinando un nivel fuerte de relación de 0.892; es decir que conforme van en aumento la gestión del talento humano mayor es el resultado que se obtiene en los valores de la variable satisfacción laboral, como tampoco concuerda con Pareja et al. (2022); en su investigación su objetivo fue determinar la relación entre la gestión del RR.HH y la S. L. del área administrativa del sector educación a nivel regional en Lima, aplicado a 76 trabajadores, utilizando el cuestionario como instrumento aplicado a 5 dimensiones; con una confiabilidad de 0.995 (Alfa de Cronbach), es decir alto. Concluyendo que existe relación significativa de magnitud moderada; donde el talento humano está determinado por las condiciones del nivel de satisfacción laboral. Los autores proponen la realización de seminarios para sensibilizar a los involucrados y dar importancia a los valores, creencias, liderazgo y comunicación de la organización para así crear un mejor ambiente laboral y por ende llegar a

la satisfacción laboral.

Por otro lado, el objetivo específico 03, identificar la relación entre de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, citando al aspecto desarrollo tecnológico, que para Ramió (2018) refiere a que es medible con el tiempo en función a la realización de tareas más rápidas o lentas; la dirección refiriéndose al avance en relación a los objetivos y los incentivos que estimulen al capital humano, así en la presente investigación se identificó que hay una correlación positiva considerable; ello podría darse a que no existe una comunicación previa a la futura ausencia del colaborador, aun así teniendo las herramientas a la mano como son un teléfono móvil para hacer envío de un correo electrónico, atrasando el trabajo en equipo a realizar considerando que las áreas son dependientes unas de las otras; causando así la realización de horas extras del personal no involucrado reflejados en un malestar percibido en el ambiente, donde concuerda con Coronel et al. (2020) estudio realizado al área de administración de una universidad pública peruana, con diseño descriptivo – correlacional y encuesta como técnica, seguida de 3 cuestionarios como instrumento; cuya fiabilidad es 0.929; 0.947 y 0.962; resuelven la presencia de relación moderada positiva entre clima, satisfacción laboral y los siguientes aspectos, gestión administrativa y clima organizacional, teniendo un nivel competente de 73% frente a otros 3 componentes de la GA; ello posiblemente porque en el estudio resalta la dimensión planeación comprendiendo el desarrollo tecnológico en ella; tal y como se muestra en la presente investigación. Considerando otro aspecto dimensional, la política que para ejecutar y alcanzar los objetivos de cada institución depende de una eficiente G.A., y de la capacidad que se tiene para liderar y dirigir a su personal (Peralta et al., 2023), en este estudio se muestra una relación positiva considerable entre la política y la S. L. del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, ello debido a que el liderazgo estructural realiza acciones improvisadas y sobrepasando el respeto por el colaborador en cuanto a el goce de sus horas de descanso y límites de trabajo; una inadecuada praxis de decisiones oportunas parciales evitará una sobrecarga laboral al colaborador causando un rendimiento por debajo del estándar y la desmotivación.

Dentro de la entidad bancaria, se pudo observar el comportamiento de los colaboradores y la alta rotación de personal, pues, el inadecuado liderazgo para gestionar al talento humano, la falta de comunicación interna, las preferencias laborales, falta de empatía, los continuos descansos médicos, lo cual generaría horas extras, los conflictos interpersonales, la inequidad en las tareas y horarios rotativos e improvisados serían componentes que podrían generar desmotivación, falta de compromiso, bajo rendimiento, estrés laboral, ocasionando insatisfacción en el personal, y a su vez, brindando una pésima atención al cliente; el cual no guarda concordancia con Marsuki et al. (2023), publicación acerca del efecto de la competencia, el compromiso y la satisfacción del Pt. Banco Negara en Indonesia muestra una relación, con variables exógenas. Con enfoque cuantitativo y con modelo de ecuaciones estructurales; concluyó que, el compromiso y competitividad tienen impacto positivo importante sobre la satisfacción laboral. Recalcando que el compromiso va por parte de la organización en el cumplimiento de promesas hacia al colaborador, impartiendo valores éticos y mejorando la disciplina, obteniendo un mejor entorno laboral; ello debido a que los encuestados son personas que tienen amplia experiencia en sus funciones y están por un tiempo prolongado en dicha entidad bancaria, en comparación con la presente investigación realizada a la empresa de remesas de dinero, el cual presenta alta rotación de personal debido al no cumplimiento cabal del liderazgo imparcial estructural. Respecto a la sociedad, sostenida como una administración que ha sufrido un cambio acelerado tras la pandemia mundial; haciendo análisis del cómo ha venido funcionando con métodos tradicionales; apoyándose en diversos workshops y conferencias digitales, apareciendo así temas nuevos; creando nuevos conceptos frente a una situación de contingencia y post-pandemia actual (Pont, 2021), en la investigación se encontró que presenta una relación positiva considerable entre sociedad y S. L. del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo; ello comprueba la importancia que representa que los colaboradores sean reactivos; es decir que puedan adaptarse de manera rápida a los cambios que imparta la organización, así también sean proactivos, es decir que realicen una gestión que contribuya a provocar los cambios; los mismos que impactarán en la satisfacción laboral. En la investigación realizada por Issah (2021), cuyo propósito es conocer la percepción

de ajuste y la S. L relacionada entre el personal de área administrativa de una Universidad del Medio Oeste de Estados Unidos y determinar el componente de ajuste (Ajuste Persona – Organización, Ajuste Persona – Trabajo) que predice la satisfacción laboral. Utilizó un diseño correlacional, con un análisis de regresión que refleja la adecuación Persona – Trabajo que es más fuerte en la S. L. y las sub- escalas de la misma como el Trabajo en sí, Salario y Oportunidades, con una correlación es positiva, la cual concuerda con el presente estudio de correlación positiva considerable entre la sociedad y la satisfacción laboral del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo; esto debido a que no es fácil para un colaborador adaptarse a los cambios imprevistos, teniendo deficiencia en el desarrollo de sus funciones y efectuando un trabajo de bajo rendimiento; así como la perenne ausencia de proactividad por parte del equipo humano, quien en muchas oportunidades hace uso de su status jerárquico para actuar de manera autoritaria y no procede de forma adecuada con una previa organización para la futura realización de un trabajo; por lo que el ambiente laboral y la S. L. dentro de la entidad se ve afecta.

Y para culminar, en el objetivo general, el determinar la relación de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo. La G.A. se precisa como la capacidad de operar los procesos en una organización, dirigir, controlar, direccionar y planificar el desarrollo y crecimiento de los RR.HH y financieros para responder a exigencias y necesidades de los clientes internos y externos (Girao, 2018) y para Cernas et al. (2018), la S.L. refiere al grupo de creencias, valores y suposiciones de un conjunto de personas situadas en tiempo y espacio que forman parte de su cultura; reflejados en la satisfacción de los mismos dentro del ambiente donde se desarrollan, teniendo claro este concepto es fácil comprender que cuando estos se ven afectados son motivo de intenciones de renuncia y rotación de personal, predominando la falta de compromiso, ente crucial para una empresa. A consecuencia de la investigación realizada en el presente, se establece que coexiste una relación positiva considerable entre las variables G. A. y S. L. de la empresa de remesas de dinero en Trujillo; ello debido al descontento y falta de entusiasmo que presenta cada colaborador en la organización, el cual se ve evidenciado de manera textual y numérica en la

realización de las encuestas pertinentes a cada variable; en tal sentido una toma de acciones basada en no tomar decisiones improvisadas, no ser complacientes con algún grupo específico de colaboradores unidos por un pensamiento de camaradería y hacer respetar las políticas y normas de la entidad, representaría un gran aporte para la mejora de la satisfacción laboral, concordando con Saavedra y Delgado (2020) que en su estudio no experimental expuesto sobre la satisfacción laboral en la gestión administrativa, realizada en Perú basándose en el estudio de 11 artículos concluye que, no todos los trabajadores están satisfechos, esto se debe a las bajas remuneraciones, inadecuado entorno laboral y deficiente liderazgo; el cual está relacionado directamente al cumplimiento de metas; es entonces que podemos referir a que se debe a un patrón de cultura, ya que la empresa en estudio es de talla internacional y tiene estandarizado sus procesos de gestión; sin embargo no son aplicados en las oficinas nacionales, puesto que en los niveles jerárquicos aún no logran comprender que el impacto es negativo en forma de espiral descendente. Cabe hacer mención que, haciendo referencia al antecedente en concordancia; los estudios son realizados teniendo de apoyo 11 artículos en su mayoría latinoamericanos; tal así es que se demuestra, que las empresas internacionales aún deben profundizar en el análisis de sus gestiones internas, puesto que el capital humano guarda marcada diferencia con los de otros continentes. Por lo tanto, se confirma que ambas variables de estudio están vinculadas de manera relevante para que una empresa logre sostenerse.

## VI. CONCLUSIONES

Conforme el objetivo general, la G. A. y S. L. están significativamente relacionados, reflejados en cuyo valor de Rho de Spearman que equivale 0.636, se evidenció que existe una relación positiva considerable, en la cual se afirma que la G. A. de la empresa de remesas de dinero en Trujillo, tiene gran repercusión en la S. L. del personal, en función a la toma de decisiones que parten de los niveles jerárquicos.

Según el objetivo específico 1, el análisis sobre la G. A. del personal de remesas de dinero, se evidenció que la variable de G. A. obtuvo un nivel alto correspondiente al 57%, el 43% de encuestados un nivel medio, y el 0% un nivel bajo. Razón por el cual los factores que intervienen en la G.A. son por la falta de comunicación interna, un inadecuado liderazgo para gestionar el RR.HH.

De acuerdo al objetivo específico 2, al análisis de satisfacción laboral, se probó que el 55% de los encuestados obtuvieron un nivel medio, esto se debe a que parte de los colaboradores se encuentran en discordancia con las gestiones y decisiones establecidas por parte de gerencia. Por otro lado, el 25% percibieron un nivel alto y 20% un nivel bajo.

Referente al objetivo específico 3, respecto a las dimensiones de G.A., se demostró que las dimensiones de desarrollo tecnológico, político y sociedad revela una relación positiva considerable de acuerdo a la Rho de Spearman y su relación con la S. L. del personal. Entonces, se concluye que la S. L. del personal de remesas de dinero se puede ver afectada si no existe un buen líder que sepa guiar y motivar a su equipo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Fortalecer el liderazgo, los jefes o líderes deben ser proactivos, ya que son agentes de cambio y actúan siempre con determinación, deben estar prestos para escuchar las opiniones o inquietudes de los subalternos, mantener una comunicación abierta y transparente para fomentar la confianza con los colaboradores y crear libremente un buen ambiente laboral.

Ejecutar estrategias e implementarlo en el Manual de Organización de Funciones en base a los aspectos propuesto por Ramio (2016), donde las dimensiones: desarrollo tecnológico, político y sociedad prime una comunicación interna eficiente para el entendimiento de los objetivos, demostrándoles cuán importantes son para el éxito de la empresa.

Capacitar constantemente a todo el personal gerencial y subordinados, dando a conocer la normativa y políticas establecidas por la institución, generando compromiso e integración de todo el equipo, direccionándose a un solo objetivo, que permita reducir el volumen de las jornadas laborales, la alta rotación de personal y los conflictos interpersonales.

Fomentar dinámicamente la integración entre los clientes internos, ya que, el talento humano es el recurso que simboliza el activo más importante en toda empresa para el éxito del mismo.



## REFERENCIAS

- Abdul R. & Raheela M. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance* 23 (2015) 717 – 725.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas. *Editorial Episteme*.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Atishre, B., Swati, M. & Trilok, K., Jain (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceeding* (37), 170-174,2021.  
[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214785320334374?ref=pdf\\_download&fr=RR-2&rr=811812f14a3f6dfe](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214785320334374?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=811812f14a3f6dfe)
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación.  
<https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+un+cuestionario++en+metodologia+2017&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwidz>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 22-28. Vol. 14 N° 1, 2020.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>
- Burcu, K. (2022), Understanding the employee job satisfaction depending on manager's fair treatment: The role of cynicism towards the organization and co-worker support. *European Review of Applied Psychology* 72, 2022.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1162908822000469>
- Cantarelli, P., Vainieri, M. & Seghieri, C. (2023) The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-

scale surveys.

[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10155170/pdf/12913\\_2023\\_Article\\_9426.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10155170/pdf/12913_2023_Article_9426.pdf)

Cernas, D., Mercado, P. & León, F. (2018) Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*. Vol. 63, N° 2. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000200006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006)

Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018) Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab*. Vol. 20, N° 63, 178-186. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=es)

Chinoma, R. & Manilall, D. (2014). The influence of the quality of working life on employee job satisfaction, job commitment and tenure intention in the SME sector in Zimbabwe. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 17(4), 363-378.

[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2222-34362014000400001&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-34362014000400001&lng=en&tlng=en)

Colodro, B., Joel, E. & Goyzueta, S. (2023). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija. *Revista Perspectivas*, (51), 61-86. Epub 31 de mayo de 2023. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332023000100061&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332023000100061&lng=es&tlng=es).

Coronel, W.; Ayay, Guido & Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista de la Universidad del Zulia*. Vol. 11 N° 31, 52 – 70. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34042>

- Dwiyanti, I.; Nawawi, N.; Farida, U. & Sakkir, G. (2021) The Influence of Work Environment and Compensation on Employee Performance through Job Satisfaction in the Office of the Regional Financial Management Agency Bantaeng Regency (2021). *Proceeding of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, pp. 2597 – 2598. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126226078&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=2f97927e146da85b68ee81e5f560ca4a&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28management+AND+work+AND+satisfaction+IN+FINANCE%29&sl=84&sessionSearchId=2f97927e146da85b68ee81e5f560ca4a#top>
- Dziuba, S.; Ingaldi, M. & Zhuravskaya, M. (2020) Employees' Job Satisfaction and their work performance as elements influencing work safety. *Sciendo CzOTO* 18-25, Vol. 2 N° 1, 2020.
- <https://sciendo.com/article/10.2478/czoto-2020-0003>
- Fahmi, N. y Ahmad, R. (2020). Islamic Work ethics, Organizational commitment and job satisfaction os Islamic banks in Indonesia. *Emerald Publishing Limited* 2531-0488. Vol. 55 N° 2, 2020.
- <https://www.scielo.br/j/rmj/a/t6Prs8VMvYn6szRRfqdDPk/?format=html&lang=en#>
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica.. *Political Observer - Revista Portuguesa de Ciência Política*, 13, 107-120.
- [https://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2184-20782020000100107&lang=es](https://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2184-20782020000100107&lang=es)
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: *Editorial Mc Graw Hill Education*, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6ta. Ed.) México D.F. 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>
- Hinojosa, J. (2022). The mediating role of job satisfaction between quality in Work factors and Work engagement. *Rev. Empres.* 62 (04) – 2022. <https://www.scielo.br/j/rae/a/FBXbCX7XyYtH8wNyMWYGm5q/?format=pdf&lang=en>
- Issah, M. (2021). Perception of Fit and Job Satisfaction Among Administrative Staff in a Mid-Western University in the United States of America. *SAGE Open*. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440211027564>
- Izvercian, M. & Ivascu, L. (2016). Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 221, 7 June 2016, Pages 86-94. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816301665>
- Leodoro J. & Labrague R. (2023). Linking toxic leadership with satisfaction and psychological distress in emergency nurses: The mediating role of work- family conflict. *J Emerg Nurs* 2023; ISN: 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099176723003124>
- Martinez, I., Luján, P., Trelles, L., García, L. & Córdova, J. (2022). Satisfacción laboral en los colaboradores de entidades Públicas. *Revista de la Universidad del Zulia*, N° 36. 388-389, 2022. <http://doi.org/10.46925//rdluz.36.25>
- Marsuki, M. Gani, A. & Arif, M. (2023). The Effect of Competence and

- Commitment on Career Path and Job Satisfaction of pt. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk, Mattoangin Makassar Branch. *International Journal of Professional Business Review*. ISSN 2525-3654, Vol. 8, N° 5, 2023. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8957060>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. ISSN 2477-8818, 3(2), 2017. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lng=es&tlng=es)
- Mendoza, V. & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. FIPCAEC, Edición 25m, Vol. 6, N° 3, 608 – 620. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Montañez, M., García, M., Sora, B., Ortiz, S., & Caballer, A. (2019). Work Design and Job Satisfaction: the moderating role of organizational justice. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 853-858. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17510>
- Nwahanye, E. (2016). Le rôle médiateur de la satisfaction au travail dans le lien entre l'intensité de la gestion des ressources humaines et le roulement du personnel. *La Revue Gestion et Organisation* N°8. 87-95, 2016.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214423416300138>
- Ndilimeke, N. (2020). O Impacto das Condições de Trabalho na Satisfação dos Trabalhadores. *Business & Economics School*.  
<https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/31666>
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42 - 57.

<https://bit.ly/2FCTYUt>

- Pareja, A.; Chiri, P.; Ramírez, E.; Segovia, C. & Sánchez, M. (2022). Gestión del talent humano y satisfacción laboral en personal administrative. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3057 – 3070.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2812>
- Picado, A. (2021) La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. Año 10. Edición especial: artículos de revisión documental ISSN 2305 – 5790.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845399>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista Innovar*, Vol. 30, N° 76, 9 – 23.  
<https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Pantoja, M. & Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN Escuela de Administración de Negocios*, N° 87, 139 – 154. <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246008/html/>
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E. & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-26442023000100663](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100663)
- Pujol, L. (2018) Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*. Vol. 34, N° 146, 3 – 18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Ramió, C. (2018). La Administración pública del futuro (Horizonte 2050). Instituciones, política y sociedad de la innovación. *Revista de Estudios*

*Políticos*. 359 – 365.

<https://recyt.fecyt.es/index.php/RevEsPol/article/view/66079/39962>

Ramió, C. (2016). Teoría de la Organización y Administración Pública. *España: Tecnos*.

<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2012/08/u1-carles-ramio-teoria-de-la-organizacion.pdf>

Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. ISSN 1696 – 8360. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración (10 ed.)*. México: Pearson educación.

Rodriguez, M. & Melo, M. (2019) Satisfação no trabalho e o clima organizacional: um breve levantamento teórico-conceitual. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. ISSN 1696 – 8352. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/12/trabalho-clima-organizacional.html>

Rueda, F., & de Campos, M. (2016). Valores organizacionales: Evidencias de validez para un instrumento de medida. *Ciencias Psicológicas*, 10(2), 209-219. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212016000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212016000200010&lng=es&tlng=es).

Saavedra, J. & Delgado, J. (2020) Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. ISSN 2707 – 2207 / ISSN 2707 – 2215. Vol. 4 N° 2, 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176?articlesBySa meAuthorPage=3>

Sisay, A.; Dvivedi, A. & Beshah, B. (2019) Quality management as a tool for job

satisfaction improvement in low-level technology organizations: the case of Ethiopia. *Production Planning & Control*. Vol. 30, Issue 8, 665 – 68. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09537287.2019.1574510>

Soledispa, X., Pionce, J. & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, Vol. 8 N°1 280-294, 2022.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2571>

Sunarsi, D. (2019) The Analysis of The Work Environmental and Organizational Cultural Impact on The Performance and Implication of The Work Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik* Vol. 9 N° 2, 237 – 246. <https://pdfs.semanticscholar.org/2804/744cef6bbba5204754070a79ac07ac010967.pdf>

Sypnieewska, B.; Baran, M. & Klos, M. (2023) Compromiso laboral y satisfacción de los empleados en la práctica de la gestión sostenible de recursos humanos – basado en el estudio de los empleados polacos. *Revista Internacional de Emprendimiento y Gestión*. Vol. 19, 1069 – 1100. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11365-023-00834-9>

Tafur, R. & Izaguirre, M. (2015). *Cómo hacer un proyecto de investigación*, 2da. Edición. Colombia: Alfaomega.

Tamayo, M. (2006). Diccionario de la investigación científica. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jcGySsqyv4wC&oi=fnd&pg=PA7&dq=tamayo+y+tamayo+2006&ots=32rDdPtPQQ&sig=vaiEjKH79cQjS1\\_8mvbz39fMmnc#v=onepage&q=tamayo%20y%20tamayo%2002006&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jcGySsqyv4wC&oi=fnd&pg=PA7&dq=tamayo+y+tamayo+2006&ots=32rDdPtPQQ&sig=vaiEjKH79cQjS1_8mvbz39fMmnc#v=onepage&q=tamayo%20y%20tamayo%2002006&f=false)

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*,4(7). <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>



- Tulen, S. & Serife, E. (2015). The Job Satisfaction of Bank Employees in North Cyprus. *Procedia Economics and Finance*, 23 (2015) 1457 – 1460.  
[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005948?ref=pdf\\_download&fr=RR-2&rr=813c5cf898b46e03](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005948?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=813c5cf898b46e03)
- Torrejón, B., Molina, C. & Serrano, J. (2022). La capacidad de aprendizaje organizativo como mediador de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral. *Información tecnológica*, 33(5), 1-10. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642022000500001&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000500001&lang=es)
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2017; 43 (4), 648 – 649.
- Vergara, R. (2019). Conceptualización; Administración, Burocracia Y Organización, ¿Es el management un sistema adaptativo complejo? *Análisis desde las escuelas de pensamiento. Una aproximación preliminar a la temática. Encuentros*. Vol. 17, N° 1, 132-144.  
<https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525011/html/>
- Villamares, E., De la Cruz Saravia, J. & De la Cruz Martínez, J. (2020). La administración del tiempo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. ISSN 2477-8818, 7(3), 803 - 821.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1967/4015>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia				
Problema general	Objetivos generales	Hipótesis general	Variables	Metodología
Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo.	Determinar la relación de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023.	<b>Variables</b> 1: Gestión Administrativa:  Dimensiones: - Desarrollo tecnológico	<b>Investigación:</b> Aplicada  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental y transversal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		

<p>¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa desde la percepción del personal en una empresa de remesas de dinero?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral desde la percepción del personal en una empresa de remesas de dinero?</p> <p>¿De qué manera se relaciona las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero?</p>	<p>Identificar el nivel de gestión administrativa.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral.</p> <p>Determinar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo.</p>	<p>Existe un nivel alto de gestión administrativa.</p> <p>Existe un nivel alto de satisfacción laboral.</p> <p>Existe relación significativa de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Político</li> <li>- Sociedad</li> </ul> <p>2: Satisfacción Laboral:</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores de modelos</li> <li>- Alineación de objetivos</li> <li>- Ética-integridad.</li> </ul>	<p><b>Alcance de Investigación:</b> Correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 186 trabajadores, delimitando la población la muestra correspondiente serían 96 trabajadores empleando los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Muestra:</b> 60 colaboradores de la empresa de remesas de dinero.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p>
--	--	--	---	--

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Enfocada como un mecanismo imprescindible para tomar decisiones ahora, con orientación estratégica a largo plazo. Refiere también a la falta de identidad estratégica en la estructura de la organización (Ramió, 2018, p.2).	Con la gestión administrativa, se podrá analizar las diversas dimensiones desde variados niveles, considerando que, la tecnología y la sociedad avanzan y se transforman rápidamente. Evaluando a las distintas sinergias como son: Desarrollo tecnológico, político y la sociedad. Se midió a través del cuestionario empleando la encuesta como técnica mediante la escala de Likert.	Desarrollo tecnológico	Tiempo	Ordinal Politómica
				Dirección Incentivos	
			Político	Liderazgo estructural	Likert:  Nunca
				Carácter ético - cultural	
			Sociedad	Reactiva	Casi nunca
				Proactiva	A veces Casi siempre
		Siempre			

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	Tulen & Serife (2015), definieron a la SL como un estado emocional, éste puede ser agradable o desagradable y el resultado puede ser proveniente de una reacción afectiva, valoración y experiencias laborales propias de su entorno. Es decir, la premisa es, que, cuando el personal se encuentre satisfecho, se desempeñarán mejor y serán más productivos, generando conexión y compromiso con los retos y funciones que establezcan las entidades bancarias, puesto que son el activo más poderoso e importante, sin embargo, cuando los colaboradores se sienten insatisfechos, son más propensos a retirarse de sus puestos de trabajo.	El instrumento se estableció en la misma entidad financiera y su medición fue a través de la escala de Likert.	Valores de modelos	Valores de líderes Comportamiento	Ordinal Politómica
			Alineación de objetivos	Desempeño Estrategias	Likert: Nunca
			Ética – integridad	Negocios	Casi nunca
				Comunicación	A veces Casi siempre
					Siempre

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de Gestión Administrativa

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar la Gestión Administrativa de la Empresa de Remesas de dinero en Trujillo, 2023. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión administrativa de la Empresa de Remesas de dinero en Trujillo, 2023.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 22 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito.

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

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Desarrollo Tecnológico</b>						
1	Existe un tiempo en hora y días para el desarrollo de cada función.					
2	La empresa capacita a los trabajadores para desarrollar sus tareas.					
3	Se promueve la simplificación de procesos.					
4	Cuenta con instrumentos tecnológicos para acelerar procesos.					
5	Mi área de trabajo conoce bien las metas de la organización.					
6	Los objetivos de la empresa están ligados a las metas.					
7	La dirección de la organización contribuye a mi desarrollo personal.					
8	La empresa verifica de manera constante el correcto desempeño de las tareas para visualizar el avance.					

9	La dirección de la empresa se interesa por la integridad y valores de los trabajadores.					
10	Me hace mejorar mi productividad, porque sé que serán reconocidas.					
11	La empresa me otorga beneficios laborales (seguros privados – EPS).					
12	Existen programas de incentivos para el logro de objetivos (bonos, horas extras, etc).					
13	Los superiores inmediatos incentivan de manera personal a los colaboradores (motivación, posibles ascensos).					
<b>Político</b>						
14	La empresa cuenta con políticas internas.					
15	La empresa tiene por escrito su Misión y Visión.					
16	Conoce la totalidad de las normas y costumbres de la organización (aniversario, celebraciones, etc).					
17	La organización respeta mis costumbres e ideologías.					
<b>Sociedad</b>						
18	Me siento cómodo cuando me piden realizar tareas que no son parte de mis funciones.					
19	Me es fácil adaptarme a los procesos que establece la empresa.					
20	Tengo autonomía para tomar decisiones a fin de dar soluciones rápidas.					
21	Mis planteamientos de solución son escuchados y aplicados.					
22	Me anticipo a las necesidades que mi labor siempre presenta.					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



## **Anexo 04: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación:

“Gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023”

Investigador (a) es:

Johana Marisol Lujan Rosario

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE REMESAS DE DINERO EN TRUJILLO, 2023”, cuyo objetivo es DETERMINAR LA RELACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE REMESAS DE DINERO EN TRUJILLO, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, de la Universidad César Vallejo del Campus de TRUJILLO, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: .....

En la investigación se muestra un escenario oportuno para analizar y entender el impacto que genera la gestión administrativa mediante estrategias gerenciales en la satisfacción laboral de su personal, sobre todo en función a la toma de decisiones que parten de los niveles jerárquicos, promoviendo en ellos, el buen desempeño para mantener a sus clientes satisfechos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se hará lo siguiente (enumerar los procedimientos de estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución.....

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (es) LUJAN ROSARIO, JOHANA MARISOL, de email: johanalujan@hotmail.com y el Docente asesor BARRERA CORREA, ANGIE CAROL, de email: abarrera@ucvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 05: Evaluación por juicio de expertos

### RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 1056

Lima, 15 de Junio del 2018

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL:

Para el llenado de la presente evaluación, deberá leer bien y tomado conocimiento de las disposiciones que rigen la evaluación.

DATOS DEL EVALUADO	EVALUADO				
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES		
	CARGO		CODIGO PLANILLA		
	AREA				

#### VALORACIÓN:

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

#### FACTORES Y CRITERIOS:

##### 1. Valores de los modelos (Valores de líderes, comportamiento).

- Los líderes de Western Union son un ejemplo de nuestros valores.
- Los líderes de Western Union ayuda a su equipo en situaciones difíciles.
- Los líderes de Western Union establecen objetivos definidos y con plazos determinados.
- Los líderes de Western Union entrena a su equipo para el logro de sus objetivos.

##### 2. Alineación de objetivos (Desempeño, estrategias).

- Mi equipo tiene objetivos de desempeño claros que se alinean con la estrategia Evolve 2025 de Western Union.
- Mi equipo ejecuta sus actividades de acuerdo a lo planificado.
- Mi equipo reconoce el plan para lograr los objetivos.
- Mi equipo aporta al proceso de planificación de objetivos.

1	2	3	4	5
N	C. N.	A V.	C. S.	S .
1	2	3	4	5
N	C. N.	A V.	C. S.	S .

**3. Ética – Integridad (Negocios, comunicación).**

- En Western Union, actuamos con integridad en la forma en que hacemos negocios.
- En Western Union, trabajamos íntegramente para promover un desempeño ético.
- En Western Union, la ética en los negocios está direccionada a las reglas y tácticas para la toma de decisiones.
- En Western Union, nos regimos por los principios éticos para una comunicación eficiente.

1	2	3	4	5
N	C. N.	A V.	C. S.	S .

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de la Gestión administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Armas Chang Juan Carlos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia, Organización.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Trujillo / Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor:	Johana Marisol Lujan Rosario
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Lo que deba demorar
Ámbito de aplicación:	Empresa de remesas de dinero en la ciudad de Trujillo
Significación:	La variable se medirá a través de 22 ítems agrupados en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 2 indicadores. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas de tipo Likert.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Desarrollo tecnológico	Medible con el tiempo en función a la realización de tareas más rápidas o lentas; la dirección refiriéndose al avance en relación a los objetivos y los incentivos que estimulen al capital humano Ramió (2018).
	Político	Comprendida por un liderazgo estructural definido desde la regularidad y el carácter étnico – cultural que el respeto de valores y costumbres sea de manera recíproca (2018).
	Sociedad	Siendo la misma reactiva para adaptarse a los cambios fácilmente y proactiva para provocar los cambios (2018).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión Administrativa**” elaborado por Johana Marisol Lujan Rosario en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Medición de Gestión Administrativa

● **Primera dimensión: Desarrollo tecnológico**

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre Desarrollo tecnológico y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	1. Existe un tiempo en hora y días para el desarrollo de cada función.	4	4	4	
	2. La empresa capacita a los trabajadores para desarrollar sus tareas.	4	4	4	
	3. Se promueve la simplificación de procesos.	4	4	3	
	4. Cuenta con instrumentos tecnológicos para acelerar procesos.	4	4	4	
	5. Mi área de trabajo conoce bien las metas de la organización.	4	4	3	
	6. Los objetivos de la empresa están ligados a las metas.	3	4	4	
Dirección Incentivos	7. La dirección de la organización contribuye a mi desarrollo personal.	4	4	4	

	8. La empresa verifica de manera constante el correcto desempeño de las tareas para visualizar el avance.	4	4	4	
	9. La dirección de la empresa se interesa por la integridad y valores de los trabajadores.	4	3	4	
	10. Me hace mejorar mi productividad, porque sé que serán reconocidas.	4	4	4	
	11. La empresa me otorga beneficios laborales (seguros privados – EPS).	4	4	3	
	12. Existen programas de incentivos para el logro de objetivos (bonos, horas extras, etc).	4	4	4	
	13. Los superiores inmediatos incentivan de manera personal a los colaboradores (motivación, posibles ascensos).	4	4	4	

● **Segunda dimensión: Político**

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre Político y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo estructural	14. La empresa cuenta con políticas internas.	4	4	4	
	15. La empresa tiene por escrito su Misión y Visión.	4	4	4	
Carácter ético - cultural	16. Conoce la totalidad de las normas y costumbres de la organización (aniversario, celebraciones, etc).	4	4	4	
	17. La organización respeta mis costumbres e ideologías.	4	4	4	

● **Tercera dimensión: Sociedad**

Establecer la relación entre Sociedad y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reactiva	18. Me siento cómodo cuando me piden realizar tareas que no son parte de mis funciones.	4	4	4	
	19. Me es fácil adaptarme a los procesos que establece la empresa.	4	4	3	
	20. Tengo autonomía para tomar decisiones a fin de dar soluciones rápidas.	3	4	4	
Proactiva	21. Mis planteamientos de solución son escuchados y aplicados.	4	4	4	
	22. Me anticipo a las necesidades que mi labor siempre presenta.	4	4	3	



Firma del evaluador  
DNI: 18137231

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al., 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al., (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al., (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de la Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Armas Chang Juan Carlos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                  Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                  Social ( ) Educativa (X)                  Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia, Organización.
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Trujillo / Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor:	Johana Marisol Lujan Rosario
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Lo que deba demorar
Ámbito de aplicación:	Empresa de remesas de dinero en la ciudad de Trujillo
Significación:	La variable se medirá a través de 12 ítems agrupados en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 2 indicadores. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas de tipo Likert.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Valores de modelos	Ejemplo de valores y comportamientos de los líderes, la satisfacción con los jefes refiere al grado de interés que siente el colaborador por la organización y líderes. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).
	Alineación de objetivos	Los objetivos de desempeño van acorde a la estrategia Evolve establecida por la institución. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).
	Ética- integridad	Realizan sus actividades con integridad de acuerdo a como ejecutan los negocios. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).



### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Medición de Satisfacción laboral" elaborado por Johana Marisol Lujan Rosario en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de Satisfacción laboral

- **Primera dimensión: Valores de modelos**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores de líderes	1. Los líderes de Western Union son un ejemplo de nuestros valores.	4	4	4	
	2. Los líderes de Western Union ayudan a su equipo en situaciones difíciles.	4	4	4	
Comportamiento	3. Los líderes de Western Union establecen objetivos definidos y con plazos determinados.	4	4	4	
	4. Los líderes de Western Union entrenan a su equipo para el logro de sus objetivos.	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Alineación de objetivos**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño	5. Mi equipo tiene objetivos de desempeño claros que se alinean con la estrategia Evolve 2025 de Western Union.	4	3	3	
	6. Mi equipo ejecuta sus actividades de acuerdo a lo planificado.	4	4	4	
Estrategias	7. Mi equipo reconoce el plan para lograr los objetivos.	4	4	4	
	8. Mi equipo aporta al proceso de planificación de objetivos.	4	4	3	

• **Tercera dimensión: Ética- integridad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Negocios	9. En Western Union, actuamos con integridad en la forma en que hacemos negocios.	4	4	3	
	10. En Western Union, trabajamos íntegramente para promover un desempeño ético.	3	3	4	
Comunicación	11. En Western Union, la ética en los negocios está direccionada a las reglas y tácticas para la toma de decisiones.	4	4	4	
	12. En Western Union, nos regimos por los principios éticos para una comunicación eficiente.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 18137231

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y [Webb](#) (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras [Gable](#) y [Wolf](#) (1993), [Grant](#) y [Davis](#) (1997), y [Lynn](#) (1986) (citados en [McGartland et al.](#), 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, [Hyrkäs et al.](#), (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento ([Voutilainen & Liukkonen](#), 1995, citados en [Hyrkäs et al.](#), (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de la Gestión administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ciudad Fernández, Pablo Ricardo	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social (X)
	Educativa (X)	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia, Organización.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor:	Johana Marisol Lujan Rosario
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Lo que deba demorar
Ámbito de aplicación:	Empresa de remesas de dinero en la ciudad de Trujillo
Significación:	La variable se medirá a través de 22 ítems agrupados en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 2 indicadores. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas de tipo Likert.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Desarrollo tecnológico	Medible con el tiempo en función a la realización de tareas más rápidas o lentas; la dirección refiriéndose al avance en relación a los objetivos y los incentivos que estimulen al capital humano Ramió (2018).
	Político	Comprendida por un liderazgo estructural definido desde la regularidad y el carácter étnico – cultural que el respeto de valores y costumbres sea de manera recíproca (2018).
	Sociedad	Siendo la misma reactiva para adaptarse a los cambios fácilmente y proactiva para provocar los cambios (2018).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión Administrativa**” elaborado por Johana Marisol Lujan Rosario en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Medición de Gestión Administrativa

● **Primera dimensión: Desarrollo tecnológico**

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre Desarrollo tecnológico y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	1. Existe un tiempo en hora y días para el desarrollo de cada función.	4	4	4	
	2. La empresa capacita a los trabajadores para desarrollar sus tareas.	4	4	4	
	3. Se promueve la simplificación de procesos.	4	4	3	
	4. Cuenta con instrumentos tecnológicos para acelerar procesos.	4	4	4	
	5. Mi área de trabajo conoce bien las metas de la organización.	4	4	3	
	6. Los objetivos de la empresa están ligados a las metas.	3	4	4	
Dirección Incentivos	7. La dirección de la organización contribuye a mi desarrollo personal.	4	4	4	

	8. La empresa verifica de manera constante el correcto desempeño de las tareas para visualizar el avance.	4	4	4	
	9. La dirección de la empresa se interesa por la integridad y valores de los trabajadores.	4	3	4	
	10. Me nace mejorar mi productividad, porque sé que serán reconocidas.	4	4	4	
	11. La empresa me otorga beneficios laborales (seguros privados – EPS).	4	4	3	
	12. Existen programas de incentivos para el logro de objetivos (bonos, horas extras, etc).	4	4	4	
	13. Los superiores inmediatos incentivan de manera persona a los colaboradores (motivación, posibles ascensos).	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Político**

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre Político y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo estructural	14. La empresa cuenta con políticas internas.	3	4	4	
	15. La empresa tiene por escrito su Misión y Visión.	4	3	4	
Carácter ético - cultural	16. Conoce la totalidad de las normas y costumbres de la organización (aniversario, celebraciones, etc).	4	4	4	
	17. La organización respeta mis costumbres e ideologías.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Sociedad**

Establecer la relación entre Sociedad y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reactiva	18. Me siento cómodo cuando me piden realizar tareas que no son parte de mis funciones.	4	4	4	
	19. Me es fácil adaptarme a los procesos que establece la empresa.	4	4	3	
	20. Tengo autonomía para tomar decisiones a fin de dar soluciones rápidas.	3	4	4	
Proactiva	21. Mis planteamientos de solución son escuchados y aplicados.	4	4	4	
	22. Me anticipo a las necesidades que mi labor siempre presenta.	4	4	3	



Firma del evaluador  
DNI: 17873919

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al., 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al., (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lujkkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al., (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de la Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ciudad Fernández, Pablo Ricardo	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social (X)
	Educativa (X)	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia, Organización.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor:	Johana Marisol Lujan Rosario
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Lo que deba demorar
Ámbito de aplicación:	Empresa de remesas de dinero en la ciudad de Trujillo
Significación:	La variable se medirá a través de 12 ítems agrupados en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 2 indicadores. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas de tipo Likert.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Valores de modelos	Ejemplo de valores y comportamientos de los líderes, la satisfacción con los jefes refiere al grado de interés que siente el colaborador por la organización y líderes. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).
	Alineación de objetivos	Los objetivos de desempeño van acorde a la estrategia Evolve establecida por la institución. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).
	Ética- integridad	Realizan sus actividades con integridad de acuerdo a como ejecutan los negocios. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Medición de Satisfacción laboral" elaborado por Johana Marisol Lujan Rosario en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de Satisfacción laboral

- **Primera dimensión: Valores de modelos**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores de líderes	1. Los líderes de Western Union son un ejemplo de nuestros valores.	3	4	4	
	2. Los líderes de Western Union ayudan a su equipo en situaciones difíciles.	4	3	4	
Comportamiento	3. Los líderes de Western Union establecen objetivos definidos y con plazos determinados.	4	4	4	
	4. Los líderes de Western Union entrenan a su equipo para el logro de sus objetivos.	4	3	4	

• **Segunda dimensión: Alineación de objetivos**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño	5. Mi equipo tiene objetivos de desempeño claros que se alinean con la estrategia Evolve 2025 de Western Union.	4	3	3	
	6. Mi equipo ejecuta sus actividades de acuerdo a lo planificado.	4	4	4	
Estrategias	7. Mi equipo reconoce el plan para lograr los objetivos.	4	4	4	
	8. Mi equipo aporta al proceso de planificación de objetivos.	4	4	3	

• **Tercera dimensión: Ética- integridad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Negocios	9. En Western Union, actuamos con integridad en la forma en que hacemos negocios.	4	4	3	
	10. En Western Union, trabajamos íntegramente para promover un desempeño ético.	3	3	4	
Comunicación	11. En Western Union, la ética en los negocios está direccionada a las reglas y tácticas para la toma de decisiones.	4	4	4	
	12. En Western Union, nos regimos por los principios éticos para una comunicación eficiente.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 17873919

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al., 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al., (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al., (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de la Gestión administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Polo Villar, Danny Walter	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia, Organización.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor:	Johana Marisol Lujan Rosario
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Desarrollo tecnológico	Medible con el tiempo en función a la realización de tareas más rápidas o lentas; la dirección refiriéndose al avance en relación a los objetivos y los incentivos que estimulen al capital humano Ramió (2018).
	Político	Comprendida por un liderazgo estructural definido desde la regularidad y el carácter étnico – cultural que el respeto de valores y costumbres sea de manera recíproca (2018).
	Sociedad	Siendo la misma reactiva para adaptarse a los cambios fácilmente y proactiva para provocar los cambios (2018).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión Administrativa**” elaborado por Johana Marisol Lujan Rosario en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** medición de Gestión Administrativa

• **Primera dimensión: Desarrollo tecnológico**

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre Desarrollo tecnológico y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	1. Existe un tiempo en hora y días para el desarrollo de cada función.	4	4	4	
	2. La empresa capacita a los trabajadores para desarrollar sus tareas.	4	4	4	
	3. Se promueve la simplificación de procesos.	4	4	3	
	4. Cuenta con instrumentos tecnológicos para acelerar procesos.	4	4	4	
	5. Mi área de trabajo conoce bien las metas de la organización.	4	4	3	
	6. Los objetivos de la empresa están ligados a las metas.	3	4	4	
Dirección Incentivos	7. La dirección de la organización contribuye a mi desarrollo personal.	4	4	4	

	8. La empresa verifica de manera constante el correcto desempeño de las tareas para visualizar el avance.	4	4	4	
	9. La dirección de la empresa se interesa por la integridad y valores de los trabajadores.	4	3	4	
	10. Me nace mejorar mi productividad, porque sé que serán reconocidas.	4	4	4	
	11. La empresa me otorga beneficios laborales (seguros privados – EPS).	4	4	3	
	12. Existen programas de incentivos para el logro de objetivos (bonos, horas extras, etc).	4	4	4	
	13. Los superiores inmediatos incentivan de manera persona a los colaboradores (motivación, posibles ascensos).	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Político**

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre Político y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo estructural	14. La empresa cuenta con políticas internas.	3	4	4	
	15. La empresa tiene por escrito su Misión y Visión.	4	3	4	
Carácter ético - cultural	16. Conoce la totalidad de las normas y costumbres de la organización (aniversario, celebraciones, etc).	4	4	4	
	17. La organización respeta mis costumbres e ideologías.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Sociedad**

Establecer la relación entre Sociedad y Gestión Administrativa desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reactiva	18. Me siento cómodo cuando me piden realizar tareas que no son parte de mis funciones.	4	4	4	
	19. Me es fácil adaptarme a los procesos que establece la empresa.	4	4	3	
	20. Tengo autonomía para tomar decisiones a fin de dar soluciones rápidas.	3	4	4	
Proactiva	21. Mis planteamientos de solución son escuchados y aplicados.	4	4	4	
	22. Me anticipo a las necesidades que mi labor siempre presenta.	4	4	3	



Firma del evaluador  
DNI: 43178401

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al., 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al., (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al., (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de la Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Polo Villar, Danny Walter	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia, Organización.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor:	Johana Marisol Lujan Rosario
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Lo que deba demorar
Ámbito de aplicación:	Empresa de remesas de dinero en la ciudad de Trujillo
Significación:	La variable se medirá a través de 12 ítems agrupados en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 2 indicadores. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas de tipo Likert.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Valores de modelos	Ejemplo de valores y comportamientos de los líderes, la satisfacción con los jefes refiere al grado de interés que siente el colaborador por la organización y líderes. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).
	Alineación de objetivos	Los objetivos de desempeño van acorde a la estrategia Evolve establecida por la institución. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).
	Ética- integridad	Realizan sus actividades con integridad de acuerdo a como ejecutan los negocios. Según Siqueira (2008), citado por (Rueda et. al 2016).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario “Medición de Satisfacción laboral” elaborado por Johana Marisol Lujan Rosario en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Medición de Satisfacción laboral**

• **Primera dimensión: Valores de modelos**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores de líderes	1. Los líderes de Western Union son un ejemplo de nuestros valores.	3	4	4	
	2. Los líderes de Western Union ayudan a su equipo en situaciones difíciles.	4	3	4	
Comportamiento	3. Los líderes de Western Union establecen objetivos definidos y con plazos determinados.	4	4	4	
	4. Los líderes de Western Union entrenan a su equipo para el logro de sus objetivos.	4	3	4	

• **Segunda dimensión: Alineación de objetivos**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño	5. Mi equipo tiene objetivos de desempeño claros que se alinean con la estrategia Evolve 2025 de Western Union.	4	3	3	
	6. Mi equipo ejecuta sus actividades de acuerdo a lo planificado.	4	4	4	
Estrategias	7. Mi equipo reconoce el plan para lograr los objetivos.	4	4	4	
	8. Mi equipo aporta al proceso de planificación de objetivos.	4	4	3	

• **Tercera dimensión: Ética- integridad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de Satisfacción laboral desde la percepción del personal de una empresa de remesas de dinero en Trujillo, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Negocios	9. En Western Union, actuamos con integridad en la forma en que hacemos negocios.	4	4	3	
	10. En Western Union, trabajamos integralmente para promover un desempeño ético.	3	3	4	
Comunicación	11. En Western Union, la ética en los negocios está direccionada a las reglas y tácticas para la toma de decisiones.	4	4	4	
	12. En Western Union, nos regimos por los principios éticos para una comunicación eficiente.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 43178401

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al., 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al., (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al., (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Anexo 06: Base de datos – Gestión Administrativa

GESTION ADMINISTRATIVA																							
ENC.	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	TOTAL
1	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	65
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	80
3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	71
4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	74
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	80
6	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	82
7	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	79
8	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	74
9	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	3	72
10	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	72
11	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	1	2	3	3	2	2	3	58
12	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	73
13	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	77
14	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	76
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	2	4	3	3	4	4	3	69
16	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	4	3	78
17	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	93
18	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	89
19	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	75
20	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	89
	0.3263	0.3579	0.2395	0.474	0.5132	0.431578947	0.3026	0.303	0.537	0.4632	0.3579	0.27368	0.3447	0.5684	0.7789	1.1026	0.3579	0.4842	0.3263	0.5763	0.3026	0.3579	9.77895
	K=	22		ALFA	<b>0.8951</b>																		
	Sum V	9.779																					
	Vart=	67.17																					

### Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario - Gestión Administrativa	0.8951	22

## Anexo 07: Base de datos – Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL													
ENC.	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	TOTAL
1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	18
2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	18
3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
6	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	30
7	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	28
8	1	2	2	1	2	3	1	4	2	2	2	2	24
9	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	41
10	1	1	2	1	1	2	1	3	1	4	3	2	22
11	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	21
12	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	27
13	3	3	4	2	3	3	3	4	5	5	5	1	41
14	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	24
15	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	23
16	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	41
17	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	53
18	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	45
19	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	38
20	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	48
	1.042	1.103	0.6842	1.145	0.934210526	0.892	1.411	1.3553	2.24	1.147	1.924	1.8421	15.718421
K=	12		ALFA		<b>0.9545</b>								
Sum V.	15.72												
Vart=	125.7												

### Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario - Satisfacción Laboral	0.9545	12