



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en el
módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos,
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

PERÚ – 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MATOS BERNAL, ERIKA DEL CARMEN CECILIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, LOS OLIVOS, 2017

Fecha: 15 de agosto de 2018

Hora: 6:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma:

SECRETARIO: Mg. María Jesús López Vega

Firma:

VOCAL: Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

ΔPA

Revisar Toda la tesis.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por darme un día más de vida, a mis padres que siempre me han apoyado para realizarme como profesional, a mi mamita Alicia por criarme desde que soy una bebe y a mi tío Juan Carlos que ya no esta en este mundo.

Agradecimiento

Un agradecimiento sincero a todo el personal del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos por cooperar y brindarme facilidades del caso para la realización de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47158393, respectivamente, con la tesis titulada Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de agosto del 2018

Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017”, cuyo objetivo fue: conocer cómo es que se maneja la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro (a).

En el presente trabajo, se estudia cómo es que el Poder Judicial, hablando específicamente del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos; maneja su gestión administrativa y qué relación existe con la satisfacción laboral del personal que trabaja en la institución para entender el porqué de la falta de productividad en su lugar de trabajo ya que la finalidad es brindar un mejor servicio al administrado y que se cumpla la celeridad procesal y el acceso a la justicia en los procesos judiciales.

El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al marco metodológico; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Lima, 15 de agosto del 2018

Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal

Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	45
1.5 Justificación del estudio	47
1.6 Hipótesis	48
1.7 Objetivos	49
II. Método	51
2.1 Diseño de investigación	52
2.2 Variables, operacionalización	53
2.3. Población, muestra	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5. Métodos de análisis de datos	61
2.6. Aspectos éticos	64

III: Resultados	65
3.1. Descripción de resultados	66
3.2. Contrastación de hipótesis	77
IV. Discusión	82
V. Conclusiones	87
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias	92
Anexos	99
Anexo1: Matriz de consistencia	100
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable Gestion administrativa	102
Anexo 3: Instrumento de medición de la variable Satisfacción laboral	104
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	106
Anexo 5: Análisis de confiabilidad	108
Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto	139
Anexo 7: Base de datos de la muestra	141
Anexo 8: Articulo científico	142

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa.	55
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral.	55
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir la variable Gestión administrativa.	57
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento para medir la variable Satisfacción laboral.	58
Tabla 5. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 1: Gestión administrativa.	58
Tabla 6. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 2: Satisfacción laboral.	59
Tabla 7. Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach.	60
Tabla 8. Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Gestión administrativa.	60
Tabla 9. Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Satisfacción laboral.	61
Tabla 10. Gestión administrativa en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.	66
Tabla 11. Gestión administrativa vs Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.	67
Tabla 12. Gestión administrativa vs Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.	69
Tabla 13. Gestión administrativa vs Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.	70

Tabla 14.	Gestión administrativa vs Control en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.	71
Tabla 15.	Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.	72
Tabla 16.	Satisfacción laboral vs Con la organización en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	73
Tabla 17.	Satisfacción laboral vs Con las relaciones humanas en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	74
Tabla 18.	Satisfacción laboral vs Con la supervisión en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	75
Tabla 19	Satisfacción laboral vs Con la producción de bienes y servicios en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	76
Tabla 20.	Correlación entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	77
Tabla 21.	Correlación entre la Satisfacción laboral y la Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	78
Tabla 22.	Correlación entre la Satisfacción laboral y la Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	79
Tabla 23.	Correlación entre la Satisfacción laboral y la Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	80
Tabla 24.	Correlación entre la Satisfacción laboral y el Control en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	81

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Gestión administrativa en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017.	67
Figura 2. Gestión administrativa vs Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017.	68
Figura 3. Gestión administrativa vs Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017.	69
Figura 4. Gestión administrativa vs Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017.	70
Figura 5. Gestión administrativa vs Control en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017.	71
Figura 6. Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	72
Figura 7. Satisfacción laboral vs Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	
Figura 8. Satisfacción laboral vs Con las relaciones humanas en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	
Figura 9. Satisfacción laboral vs Con la supervisión en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	
Figura10. Satisfacción laboral vs Con la producción de bienes y servicios en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.	

Resumen

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017, tuvo como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos; luego se planteó la hipótesis general la cual señalo que existió relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo - correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 100 trabajadores, a quienes se les encuestó de manera censal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo valor fue de ,839 para la variable Gestión administrativa y ,959 para la variable Satisfacción laboral

Se llegó a la conclusión que de la investigación demuestra que existe evidencia suficiente para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,943$) y significativa ($p \text{ valor}=0,000$ menor que $0,05$) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia básico de Lima norte, Los Olivos 2017.

Palabras claves: Gestión administrativa, Satisfacción laboral.

Abstract

The present investigation titled: Administrative management and labor satisfaction in the basic module of justice of North Lima, the olives, 2017, had like general objective to know the relation that exists between the administrative management and the labor satisfaction in the basic module of justice of Lima north, the olive trees; then, the general hypothesis was raised, which indicated that there was a relationship between administrative management and job satisfaction in the basic justice module of northern Lima, los olivos 2017.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, descriptive level - correlational, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population consisted of 100 workers, who were interviewed in the form of a census, since it was done in a census manner and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire that was duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic whose value was ,839 for the variable Administrative management and ,959 for the variable Labor satisfaction

It was concluded that the investigation shows that there is sufficient evidence to affirm that the administrative management variable has a high positive relationship ($Rho = ,943$) and a significant one (p value = 0.000 less than 0.05) with Labor Satisfaction in the basic justice module of northern Lima, the olive 2017

Key words: Administrative management, Job satisfaction.

I. Introducción

1.1 . Realidad problemática

Sabemos que en el Perú existe el poder judicial a nivel nacional, regional y local; esta institución está conformada por diferentes áreas administrativas, funciones jurisdiccionales y gestiones. El tema de estudio fue el módulo básico de justicia de Los Olivos la cual está dentro de su competencia de la Corte Superior de Justicia del Lima Norte; un problema frecuente es la carga procesal, la falta de celeridad procesal como el acceso a la justicia que es tardío llevándonos analizar cuál es el origen de la problemática. Se puede apreciar que la gestión administrativa del módulo básico de justicia de Lima Norte, Los Olivos no está siendo la adecuada ya que se puede notar a simple vista el malestar del administrado respecto a los procesos judiciales que son tardíos. Otro punto importante es que el personal jurisdiccional y administrativo tampoco cumple su función de manera adecuada generando insatisfacción laboral entre ellos mismos, por consiguiente es el ciudadano el que sufre las consecuencias de una mala gestión ya que día a día la población desconfía más de este aparato judicial.

Pasando al ámbito internacional hemos tomado como referencia España ya que es un país de primer nivel por lo cual su sistema de gestión es mucha más avanzado que el nuestro, pero a la vez es similar en la legislación porque su sistema judicial se basa en el sistema romano la cual se fundamenta por códigos legislativos al igual que en nuestro país. La estructura orgánica en España de su sistema judicial está conformada por tres criterios: la de la materia del conflicto, el territorial y jerárquico. Los tribunales y juzgados del orden civil conocerán además de las materias que les son propias todas aquellas que no estén atribuidos a otro orden jurisdiccional. En materia penal se les atribuirá el conocimiento de la causa y juicios criminales con excepción del foro militar. En materia contencioso administrativa le corresponde a los tribunales la potestad reglamentaria y la legalidad de la actuación administrativa. Respecto a la calidad y nuevas tecnologías en la administración de justicia para una justicia transparente el ciudadano tiene los siguientes derechos como: recibir información general y actual sobre el funcionamiento de los juzgados y tribunales como

características, requisitos para la cual se implementara la oficina de atención al ciudadano; a recibir información transparente sobre el estado, actividad y todos los asuntos tramitados y pendientes de los órganos jurisdiccionales de España, etc. (Arandia, 2010, p.p.448, 463).

Regresando a nuestra realidad cabe señalar que esta problemática no solo se ve aquí en el Perú sino también en América latina mostrando problemas de similitud. Según (Palma, p.p152,153) las limitaciones respecto a gestión del sistema judicial se ven graves por el incremento y diversificación de la demanda social que refleja un problema de rapidez o desincronización mientras la población reclama que se le solucione sus problemas de manera rápida por ende las respuestas del aparato judicial son más lentas. Esto conlleva que el Estado no tenga el poder para brindar un mejor servicio, debido a: a) Escasez presupuestaria.- Que no se cuente con el presupuesto necesario y se restrinja el servicio, la calidad y la independencia judicial como también se dificulta realizar reformas para mejorar el servicio. b) Métodos de trabajos anticuados y lentos.- Prevalece lo escrito, las tareas antiguas, rutinaria y se desintegra el trabajo en equipo. c) Confusión de actividades.- Normalidad en confundir las labores jurisdiccionales para lo cual es importante la elaboración intelectual, administrativa y operativa.

Esta labor también se ve reflejada en los jueces y fiscales quienes también deben ver todo el tema del personal, la gestión de herramientas para trabajar y la solución de conflictos, etc. d) Anarquía en la gestión.- En los juzgados de la misma competencia es normal ver maneras diferentes de ver como cada una gestiona y tramita los casos de acuerdo a su criterio. e) Ausencia de nuevos modelos de unidades judiciales. – Respecto a la carga procesal que existe, se crean unidades judiciales pero ello es insuficiente frente al litigio que se incrementa de manera rápida. f) Carencia de infraestructura.- La falta de mantenimiento y de más creación de edificios nuevos pone en riesgo la vida e integridad del personal que trabaja y de los usuarios, sumado a eso muchas veces el trasladado de expedientes y documentación conlleva a que se pierda dicha información en el traslado generando retraso en los casos. g) Falta de

procesamiento y uso de la información.- Es muy básico el trabajo estadístico para planificar la gestión y organización del trabajo por ello muchas veces se deja de lado el análisis para identificar necesidades y rediseñar respuestas.

Ahora pasando al ámbito local el estado peruano ha designado al Poder Judicial en el último tramo el presupuesto anual de 1.4% del Presupuesto General de la República, siendo el objetivo más próximo que se incremente al 2% para el año 2017. El objetivo del plan institucional con visión al Bicentenario, es que se le asigne el 4% del Presupuesto Nacional. Por otra parte lo que se busca es presentar una demanda adicional de presupuesto al Ministerio de Economía y Finanzas para el año fiscal 2017, de tal modo que se puedan brindar las necesidades de la institución con el fin de brindar un mejor servicio de justicia. Esto equivale a que el Poder Judicial ha solicitado al MEF un presupuesto de S/. 3, 108 millones para el año fiscal 2017 pero sin embargo solo se le ha asignado S/. 2, 056 millones que es el 66, del presupuesto solicitado.

Continuando respecto a la gestión administrativa, Rodríguez, la clasifica en tres fases, una de ellas son: se tiene que diseñar procesos y procedimientos en todas las áreas administrativas de las unidades ejecutoras a nivel macro luego estandarizar indicadores de permitan realizar mediciones para una buena gestión administrativa en el Poder Judicial y por último la carrera administrativa en dicha institución que ayude a contribuir la rotación de personal y mantener a los profesionales calificados (2017, p.p. 22, 24). Finalmente, tenemos que mencionar que la persona forma parte importante de cualquier organización u entidad pública y privada. Sin embargo, tanto el estado como ellos mismos no se dan cuenta de la importancia de este compromiso perjudicando a los administrados que van en busca de justicia.

Toda entidad pública, financiera y entidad privada se maneja bajo una dirección de administración la cual es la que maneja todo el sistema operativo de dicha entidad entonces podemos señalar que la administración es fundamental para todo y para todos. Según (Munch, 2007, p. 6), la administración es necesaria para que funcione de manera correcta cualquier tipo de empresa o

grupo social, y obviamente es primordial para que se logre la competitividad en mundo moderno. A través de las técnicas administrativas se reduce el trabajo y se toman métodos, principios y procedimientos para lograr una mayor efectividad y eficiencia. El reto que tiene el estado es brindar un servicio de calidad a la población en todos los sectores públicos sin embargo vemos a diario que esto no se da debido a una mala administración tanto es así que una de las peores administraciones es la de sistema judicial; por ello tienen una pésima imagen antes lo usuarios debido a esta situación. Al no haber una correcta conexión entre la gestión y el personal a cargo es cuando surgen las falencias produciendo un mal funcionamiento a nivel interno y externo. Para que exista una justicia y los procesos judiciales se cumplan en los plazos establecidos se tiene que trabajar con un buen sistema administrativo que ayude tanto en lo logístico, recursos humanos, etc. Trabajar en el sector publico implica mucha responsabilidad y esmero ya que a pesar de la vocación no solo eso es suficiente para soportar la presión laboral por ejemplo el tener que trabajar con expedientes que ingresan a diario, notificar, resolver, etc. genera un altísimo estrés por eso es vital la satisfacción laboral que pueda sentir un servidor público y los mecanismos que pueda tener a su disposición; si no existe la correcta gestión ni tampoco el trabajador se siente a gusto con los medios logísticos, operativos que le brinda su institución será muy difícil puedan cumplir su labor adecuadamente.

Respecto a la satisfacción laboral, en el Perú es común que el trabajador no se sienta cómodo en su centro de labor por diferentes factores. Según (Comercio, 2014), La organización Supera hizo una encuesta a 1.500 personas en Lima, Arequipa y Chiclayo y el resultado fue que el 71% señalo no sentirse valorados en el lugar donde trabajan. En el caso de Europa es distinta por hay más oportunidad de trabajo, el respeto de los horarios, el salario es mejor que en Latinoamérica; por otro lado vemos que estamos a muchos años de diferencia ya que en el Perú se presenta demasiado insatisfacción laboral, falta de entusiasmo por lo mismo que labor que se realiza a veces no recompensa con el salario pagado. Según el ranking internacional de satisfacción laboral elabora una tabla de los países europeos con mayor satisfacción laboral. En el caso de Dinamarca es el país con mayor satisfacción laboral seguida de Austria, Países Bajos. Sin

embargo España se encuentra en un término relativamente favorable pero ojo resultados están en constante cambio ya que con el transcurrir de los años cambia el entorno laboral, social, etc.

Como podemos ver el estado no toma tanto como prioridad al sistema judicial peruano siendo así que el presupuesto asignado no es el suficiente para abastecer a todas las sedes a nivel nacional que tiene el país y mucho menos a nivel local como es el caso de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte a la cual pertenece el modulo básico de justicia de los olivos, solo por mencionar este ejemplo, ya que la sede de la Corte Superior de Justicia de Lima es otra realidad la cual no es materia de investigación de este trabajo, pero si nos da una percepción de la realidad dando a conocer que hasta el día de hoy no se maneja de manera adecuada el presupuesto judicial, retrasando la gestión y generando poco entusiasmo, poca motivación, insatisfacción al momento de realizar la labor como trabajador de una institución.

1.2 . Trabajos previos

El trabajo de investigación se basó en antecedentes internacionales como nacionales con la finalidad de encontrar documentos, archivos que hablasen de la variable de gestión administrativa y la variable satisfacción laboral para lo cual se citó los siguientes informes.

1.2.1 Trabajos previos internacionales.

Paredes (2016), elaboro la tesis titulada, *“Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la mecánica de transmisiones Solís de la ciudad Ambato”*, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Respecto su problema de investigación señala como incide el inadecuado Sistema de Gestión Administrativa en el crecimiento de la productividad de la mecánica de transmisores Solís del Cantón Ambato. Respecto a los objetivos señalo, indagar los Sistemas de Gestión Administrativa, a través de indicadores de gestión que permita mejorar la productividad de la mecánica de transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato. Luego de realizada las encuestas

llego a las siguientes conclusiones: La mecánica no cumple con las metas y objetivos propuestos perjudicándose y perjudicando a sus clientes; lograr satisfacer al cliente es un reto indispensable para ganarse un lugar en el mercado y ser la opción preferida de los clientes. También la empresa al no tener una estructura orgánica dificulta la labor de no tener una buena imagen en el mercado competitivo y no saber diferenciar sus funciones. Conclusión: el desempeño de los trabajadores no es el más adecuado conllevando a que no haya una correcta comunicación entre ellos disminuyendo la eficacia del trabajo.

Recari (2015), realizó la tesis titulada: "*Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*", facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad de Rafael Landívar. El objetivo general fue determinar cómo es la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala y uno de los objetivos específicos fue investigar si existe una motivación clara por parte de los directores hacia todo el personal de los diferentes departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación. De acuerdo a los resultados se determinó que la gestión administrativa en dicha área de estudio que son los departamentos de compras es tediosa y lenta debido al exceso de controles burocráticos que se han implementado con el fin de controlar las adquisiciones de cotización y licitación. Conclusión: no existe una motivación por parte de los directores hacia sus empleados de las diferentes áreas de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación, ni tampoco hay capacitación, charlas que motiven al trabajador a desempeñar mejor su labor en la institución generando desconformidad.

Gómez, Recio, Avalos y González (2013), realizó el trabajo de investigación titulado: "*Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de río verde, S.L.P.*". Revista psicológica y ciencias del comportamiento. El objetivo general fue identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral, comprendiendo sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y el compromiso organizacional comprendiendo también tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), teniendo en

consideración variables de los trabajadores de las organizaciones de Rioverde, S.L.P. El tipo de investigación fue descriptiva y correlacional; y la técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento llamado cuestionario. Conclusión: los resultados de la investigación señalaron que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de dichos trabajadores de Rioverde, S.L.P. mostrando correlación en la investigación bivariable al realizar la conexión ente las dimensiones de satisfacción laboral (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) con las del compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) y presentando relación con cada una de las dimensiones.

Castro (2012) elaboro una investigación titulada *“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida”*. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y a satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida. Utilizo en la investigación la técnica de la encuesta, siendo su muestra 358 trabajadores, a través de una investigación descriptiva - correlacional de enfoque cuantitativo. De acuerdo a los resultados se pudo comprobar que existe relación entre la gestión administrativa y a satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida. Conclusión: se pudo comprobar que existe una relación correlacional moderada con un nivel de 0.659 con tendencia a alta y de acuerdo a la gestión administrativa el 70% del personal que labora lo calificó de positivo.

Gonzales (2011) elaboro un trabajo de investigación titulada *“Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado a la municipalidad de la provincia de Córdoba”*, para optar el grado de Doctor en ciencias jurídicas y empresariales. Se empleó una metodología la cual fue la descriptiva – correlacional. El problema general fue saber cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo: estudio aplicado a la municipalidad de la provincia de Córdoba”. Para obtener los resultados se utilizó dos instrumentos respectivamente avalados por expertos. Conclusión: del 100%

del personal del área administrativa, el 67% señala que está muy satisfecho pero por otro lado el 32, 14% señala encontrarse satisfecho solamente; lo cual indica que existe tolerancia por parte del empleador hacia sus trabajadores.

1.2.2 Trabajos previos nacionales.

Martínez (2017), elaboro la tesis titulada: "*Gestión administrativa en la corte superior de justicia del callao 2017*", tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, de la universidad cesar vallejo. El problema fue saber cuál era el nivel gestión administrativa según los trabajadores de la corte superior de justicia del callo, 2017. Luego el objetivo fue determinar el nivel de gestión administrativa según los trabajadores de la corte superior de justicia del callao, 2017. De acuerdo con los resultados de la investigación se pudo comprobar con la técnica estadística predictiva del SPSS V23 que el 6.70% de los administrados encuestados registraron un nivel deficiente en la variable de gestión administrativa pero siendo el ítem bueno el predominante con un 44.20%. Conclusión: se recomendó de acuerdo a los resultados obtenidos a los funcionarios de la corte superior de justicia del callao, fortalecer la gestión administrativa que permitiera una mejora en dicha gestión cumpliéndose los retos y exigencias de la sociedad.

Mercado (2016), realizo la tesis titulada: "*Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal administradora de peaje – lima, 2016*", tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública. El problema general fue, qué relación existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de la empresa municipal administradora de peaje – lima, 2016. Respecto al objetivo general fue, determinar la relación existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de la empresa municipal administradora de peaje – lima, 2016. De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo contrastar que existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de la empresa municipal administradora de peaje – lima, 2016 con una relación directa significativa y alta del 0.832 y su nivel de significancia de 0.000 en ambas variables. Conclusión: fue mejorar la los niveles de regular a eficiente en la gestión administrativa, incidiendo en el trabajo del

administrador la cual consiste en planificar, diseñar un sistema eficaz del trabajo en beneficio del trabajador y de la sociedad en general.

Reátegui (2016), desarrollo la tesis titulada: *“La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016”*, tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo. El problema fue saber si existe relación entre la gestión administrativa y la productividad del Poder Judicial: caso modulo penal de Moyobamba, 2016. Luego el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad en el Poder Judicial: caso modulo penal de Moyobamba, 2016. En conclusión, existe la relación entre la variable gestión administrativa y la variable productividad del Poder Judicial con los datos obtenidos del instrumento de recojo de información, siendo así que el resultado fue χ^2 (11.81) es mayor que el valor tabular χ^2 (9.49), lo que significa que si se trabaja mejor la gestión administrativa la productividad se incrementara beneficiando al administrado.

Quispe (2015), desarrollo la tesis titulada: *“Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”*, de la facultad de ciencias de la empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. El problema general fue, en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015 y el objetivo general fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. El diseño de investigación fue no experimental, transeccional descriptiva y correlacional, la técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento que se utilizo fue el cuestionario. De acuerdo a los resultados se pudo concluir que el coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0, 652 lo que quiere decir es que existe la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015; y entonces se considera la hipótesis comprobada.

Quichca (2012), elaboro la tesis titulada: *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al Vi ciclo 2010 – I del Instituto Superior particular La Pontifica del distrito de Carmen Alto, provincia de Huamanga, Ayacucho – Perú”*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Uno de los problemas fue saber si existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al Vi ciclo 2010 – I del Instituto Superior particular La Pontifica del distrito de Carmen Alto, provincia de Huamanga, Ayacucho – Perú, y uno de los objetivos fue explicar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al Vi ciclo 2010 – I del Instituto Superior particular La Pontifica del distrito de Carmen Alto, provincia de Huamanga, Ayacucho – Perú. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional y el diseño de investigación no experimental. De acuerdo a los resultados obtenidos a través del instrumento de la encuesta se pudo concluir que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño docente *según* los estudiantes del I al Vi ciclo 2010 – I del Instituto Superior particular La Pontifica del distrito de Carmen Alto, provincia de Huamanga, Ayacucho – Perú, ya que existe asociación similar ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) como también existe la asociación significativa baja entre el área física y el desempeño docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 > 0.05$).

1.3 Teorías relacionadas de la variable gestión administrativa

Pasando a otro ámbito, toda trabajo de investigación tiene un inicio, una evolución, un génesis es por ello que se empezó citando estas etapas para dar un mayor alcance. Época primitiva.- En aquella época, cuando el hombre inicio a trabajar en colectividad, nació de manera inexplicable la administración, como un conjunto de esfuerzos para alcanzar un determinado objetivo la cual era necesaria la ayuda de varias personas. Con el hallazgo de la agricultura el hombre se volvió sedentario y necesito planificar mejor las cosechas de siembra, almacenamiento. En conclusión aplico la administración en la agricultura. Grandes civilizaciones (2150 a.c – 500 a.c).- una vez que apareció el Estado, marco el inicio de la civilización en la cual surgió la literatura, la religión, la

ciencia, la organización política, el urbanismo y la escritura. En las ciudades de Egipto y Mesopotamia la sociedad se diferenció en diferentes clases. El trabajo en conjunto y el pago de tributos era algo que se tenía que controlar y requería de una administración exigente. Antigüedad grecolatina (500 a.c – 400 d.c).- Grecia fue la civilización occidental la cual dio el mayor ejemplo de administración, es en dicha ciudad donde surge la democracia además ahí nació la filosofía, el derecho, la historia, la medicina, la astronomía, la ingeniería y la administración. El trabajo era fiscalizado constantemente y el castigo también. Edad media (400 – 1400).- El feudo estaba sujeto a una buena administración la cual estaba a cargo del señor feudal quien era quien controlaba la producción del siervo. Luego fueron apareciendo los gremios, talleres y métodos de organización y la administración cada vez se volvía más compleja. Una de las formas de organización era buscar nuevas condiciones de los gremios que existieron en Europa desde el siglo XIII hasta el XVIII que se organizaban en la ciudad para vender los productos.

Edad moderna, renacimiento y reforma (1400 – 1700).- Surgió el capitalismo y el trabajo remunerado, sin embargo los sistemas de administración y los estilos de liderazgo continuaron similares a los de la Edad media. Revolución industrial (1700 – 1900).- Para resolver el problema de administración se contrataban personas especializadas con estudios técnicos, procesos e instrumentos de medición. La mayoría de autores señalan que la administración es un conjunto de mecanismos que nacieron en la Revolución industrial y como una disciplina muy importante en lo social ya que se requiere trabajar de manera muy eficiente para que el trabajo sea efectivo (Munch, 2007, pp. 7, 8, 9, 10,11). Es de suma importancia el estudio de la teoría administrativa para el marco teórico del presente trabajo de investigación. Si bien es cierto estas teorías pueden resultar muy generales nos ayudó a entender la importancia de la administración dentro de una gestión ya sea en una organización o en una institución pública o privada.

Escuela del proceso administrativo.

Fayol, da origen a la escuela del proceso administrativo, conocida como teoría clásica. La administración se realiza a través de varias fases. Con el pasar de los

años diversos autores dieron origen a esta teoría ecléctica, la cual se basa en un conjunto de varias corrientes teóricas para aplicar la gestión administrativa. Según Fayol también señala tres características de las aportaciones de la escuela clásica: Proceso administrativo, áreas funcionales y principios de administración (Munch, 2014, p.139).

Escuela Humano – relacionismo.

El objetivo base de esta escuela fue lograr una mejor productividad al empleador a través de la satisfacción de sus necesidades psicológicas y del entorno laboral, teniendo como referencia estudios de motivación, equipos de trabajo y participación. Muchas de las escuelas administrativas se basan en este enfoque. La gestión de una administración que no tome en cuenta las necesidades básicas y psicológicas de sus empleados estará condenada al fracaso. Uno de los más importantes autores respecto a esta corriente fue George Elton Mayo, quien llegó a las siguientes conclusiones: a) La moral y la productividad de los empleadores que interconectan con aspectos afectivos y sociales, como el reconocimiento, el ser escuchado y el pertenecer a un equipo de trabajo. b) El factor social muchas veces es más motivador que el económico. c) La solidaridad es de mucha importancia en un centro de trabajo. d) La comunicación es una parte fundamental para lograr productividad e incidir en el comportamiento del empleador (Munch, 2014, p.141).

Escuela de la teoría de las decisiones.

Esta teoría se refuerza más en la Segunda Guerra Mundial y la mayor aportación de esta escuela fue la investigación en las operaciones, tuvo mucha importancia en el área de la administración, ya que incentivaba la forma de pensar de manera ordenada con una metodología lógica y el reconocimiento de ciertas restricciones; brinda grandes herramientas para la solución de problemas; fue de gran utilidad cuando se aplicó para los inventarios, control en la producción, logística, y asignación de los recursos. Entonces sus principales aportes fueron los pronósticos, investigación de operaciones, métodos cuantitativos y modelos matemáticos (Munch, 2014, p.p. 141, 142).

Escuela Neohumano – relacionismo.

Esta escuela señala que la administración debe acoplarse a las necesidades del trabajador y sus motivaciones ya que es fundamental para una empresa o institución pública. Según McGregor el personal que labora y no satisface sus necesidades va a transmitir pasividad, falta de responsabilidad en sus obligaciones, intolerancia y con poco rendimiento en el trabajo. Existen dos tipos de estilos respecto a la dirección, una es la administración tradicional a la que él llama teoría X y el otro que es la naturaleza del ser humano a la que llama teoría Y. respecto al primer estilo menciona lo siguiente: a) El ser humano por naturaleza es perezoso, le desagrada el trabajo y lo evita cada vez que pueda. b) A las personas les gusta que las dirijan, que las controlen, que las motiven y las obliguen a trabajar en su centro de trabajo. c) Muchos de los trabajadores prefieren que los dirijan, no les gusta la responsabilidad y no son nada ambiciosos. Sin embargo el segundo estilo menciona lo siguiente: a) Le gusta el trabajo al ser humano. b) No son pasivas, quizás se volvieron así por la estructura orgánica de la organización. c) La iniciativa, responsabilidad, se encuentran en toda persona. d) Es únicamente responsable la administración de sacar a flote las habilidades de sus trabajadores. d) Una administración debe establecer prioridades para que el personal pueda alcanzar sus metas y las de la entidad donde labora. Finalmente el autor de esta escuela explica que la más acertada es la teoría Y pero que depende mucho de la madurez del trabajador de la empresa y su organización. Sin embargo dentro de esta teoría esta Maslow, quien jerarquiza las necesidades del trabajador; primero las fisiológicas, seguridad, amor o pertenencia, reconocimiento y por ultimo autorrealización personal. Entonces una de las principales aportaciones es la teoría X y Y, jerarquía de necesidades según Maslow y la motivación (Munch, 2014, p.p.143, 144).

Escuela sistemática.

La empresa está formada por el hombre, todos sus elementos al interior trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos planteados y sus elementos al exterior trabajan en conjunto para interactuar con el ambiente. La administración como sistema siente como un soporte en la parte de informática ya que a través del

procesamiento de información, datos se determinan las relaciones de acuerdo a sus componentes. Se hace todo un análisis de la organización, como también la interrelación de sus componentes. Da un gran aporte respecto al manejo de organizaciones. Hubo varios autores entre ellos Norbert Wiener, March, Murdick, Ross, Churchman y Bertalanffy. Sin embargo, Bertalanffy, explica el concepto de sistema y se enfoca en todos los objetivos de los principios de la organización; su aporte a esta escuela fue el estudiar las organizaciones como un sistema abierto. Su mayores aportaciones de esta escuela fueron la cibernética, sistemas abiertos y empresa como sistema (Munch, 2014, p.145).

Escuela estructuralista.

Esta escuela tiene como referente a Max Weber quien define los principios de la estructura. Pretende mantener el equilibrio de las funciones de la organización centrándose en su estructura orgánica como los recursos humanos y realizando la comunicación y autoridad. Existen cuatro elementos básicos en toda una organización que son: a) Autoridad.- En todas las organizaciones de una empresa o institución hay un grupo de personas que se encarga de dirigir la dirección. b) Comunicación.- Dentro de una organización existen diversos canales para recepcionar la información de manera formal e informal para que se cumplan los objetivos. c) Comportamiento.- Significa la manera en que se divide el trabajo con el comportamiento de cada trabajador. d) Estructura.- Reglas, normas, políticas de una empresa o institución. Sin embargo las aportaciones fueron las siguientes: Descentralización, tipos de autoridad, tipos de estructuras y organizaciones y análisis del conflicto (Munch, 2014, p.p.146, 147).

Escuela neoclásica o ecléctica.

Esta es la más utilizada y señala que las tareas administrativas deben cumplirse como se ha establecido en el pasado, la costumbre o tradición pero siguiendo de la mano con el proceso administrativo. Su objetivo primordial es que no se cometan errores que ya surgieron en el pasado. Se toma como referencia otras instituciones y se comparan la similitud de los eventos pasados con la situación actual. Esta escuela tiene conocimientos de diversas corrientes y trata de juntarlos todo en una sola finalidad a través del proceso administrativo. Sus

aportes fueron la administración por objetivos, profundización en proceso administrativo y sistemas de organización (Munch, 2014, p. p. 147, 148, 149).

Habiendo analizado todas las escuelas de la administración y como estas se iniciaron, la forma en que se aplica en una empresa o en institución. De acuerdo a las posturas de los autores se llegó a la conclusión de que la más acertada y semejante al presente trabajo de investigación es la escuela humano – relacionismo ya que puntualiza aspectos importantes a tratar en una institución en la que el trabajador y sus necesidades son prioridades para lograr que se cumpla el objetivo o metas trazadas a mediano o largo plazo en una institución. Por otro lado, esta escuela señala cuatro aportes importantes las cuales son: la motivación y moral del trabajador, estudios de necesidades del personal, liderazgo y comunicación formal e informal. Con todos estos elementos aplicados en una institución de manera mesurada se puede lograr el éxito de la empresa o institución, es por esta razón la elección de esta escuela.

Definición de la variable gestión administrativa.

Según George Elton Mayo, la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Dimensión 1: Planeación de la gestión administrativa.

Con la planeación se puede plantear hacia donde se quiere dirigir la organización o la institución, por eso se dice que esta primera etapa es importante para iniciar el proceso administrativo. Por ello, mayormente las empresas o instituciones tienen éxitos debido a que la planeación está bien definida. Existe tipos de

planeación que se debería implementar como regla en toda institución: a) La estratégica.- Esta fase se realiza en los niveles más altos de una organización. Mayormente la planeación de toda entidad se da a mediano y largo plazo y raíz de eso se comienza a elaborar todo los planes y metas. b) Táctica o funcional.- Son los planes que se crean en cada área de una entidad con el fin de lograr el plan estratégico. c) Operativa.- Es cuando se da a corto plazo. Su tarea es básicamente formular y asignar los resultados que debe tener la empresa. Esta etapa es importante para el correcto funcionamiento en cualquier empresa y una de las ventajas son: se aprovecha mejor los recursos, se reduce la incertidumbre, se minimiza el riesgo y se aprovecha las oportunidades; cuando se planea se dirección el futuro de la empresa (Munch, 2014, p.p.37, 41). Con la planeación se determina a dónde se quiere llegar, qué se va hacer, cuándo, cómo y en el orden (Chiavenato, 2006, p.143).

Dimensión 2: Organización de la gestión administrativa.

La labor de toda organización es tratar de simplificar el trabajo en toda entidad y coordinar funciones dentro de las áreas establecidas. Que las actividades y los recursos asignados se utilicen de la mejor manera para que a los trabajadores les resulte más sencillo y práctico el manejo y puedan brindar un mejor servicio al usuario. La importancia de esta etapa se base en suministrar los métodos para que se puedan ejecutar las labores eficientemente, se trata de reducir costos y que se incremente la producción en el trabajo y finalmente reducir la duplicidad. (Munch, 2014, p.57).

Dimensión 3: Dirección de la gestión administrativa.

Esta etapa también es importante ya que aquí es donde se ejecutan todas las fases del proceso administrativo de toda entidad pública o privada para el logro de la misión y visión; y el éxito de que funcione bien se basa en que se cumpla esta etapa a cabalidad. Comprende varios elementos como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Empezando por el liderazgo, este sirve para influir, guiar a un grupo de trabajadores para que tenga un mismo objetivo que es el que la empresa cumpla con su meta, la motivación se da de las actitudes, comportamiento de los empleadores que trabajan correctamente con un mismo

fin y por último la comunicación es básica en toda entidad por que se recibe y se trasmite la información requerida para ejecutar los planes y actividades ya establecidas (Munch, 2014, p.101).

Dimensión 4: Control de la gestión administrativa.

A través de esta etapa se garantiza que se cumplan los planes que tiene una entidad pública o privada; es la última etapa del proceso administrativo sin embargo en la realidad muchas empresas o instituciones no la aplican de la misma manera. La planeación y el control van de la mano porque al punto de que el administrador, gerente o presidente no sepa si está planeando o controlando. En esta etapa se establece estándares para revisar los resultados obtenidos con la finalidad de corregirlos, prevenirlo o mejorarlos en su totalidad dependiendo el caso. Lo ideal sería saber escoger las técnicas, formas para realizar el control y así el personal que labora este satisfecho (Munch, 2014, p.121).

Indicadores de la gestión administrativa.

Presupuesto.

Según la Cámara de Comercio de Medellín, el presupuesto es una de las herramientas más importantes para la gestión empresarial es el presupuesto. Aunque su utilidad se refleja desde la perspectiva del control su trabajo desde el punto de vista de la planeación y la gestión de sus recursos es incalculable, siendo la base fundamental para la toma de decisiones. (p.2). De acuerdo a Fagilde, el presupuesto es una representación de manera contable de todas las actividades que se tiene que realizar en una organización, institución para que se logre alcanzar las metas, objetivos para que sirva como un instrumento para planificación, control de funciones y coordinación (2009, p.6).

Estrategia institucional.

Para Contreras, la estrategia institucional de una empresa o institución es ser mejor que otra sin importar el tamaño, a veces no siempre la más grande es la que va salir adelante. Lo que se tiene que tener claro son los objetivos a donde se quiere que llegar, también influye el conocimiento y el deseo de realizar el proyecto. En la económica actual las grandes instituciones o empresas no

desean arriesgarlo todo, pero son las pequeñas empresas las que si se arriesgan para sacar adelante sus propios proyectos. Sin embargo también señala que la estrategia es la determinación principal de objetivos y metas de una institución o empresa a largo plazo; sus acciones y los recursos asignados para lograr alcanzar esas planes (2013, p.p.159, 161). Por otro lado, el Poder Judicial señala que la estrategia institucional es priorizar el acceso a la justicia de manera permanente a los administrados, brindar la mayor confianza como sistema judicial, proporcionar de manera equitativa la inversión de todos los recursos para un proceso eficaz; modernizar la estructura de todo el poder judicial rompiendo paradigmas tradicionales, orientar a la institución para que esté al servicio del ciudadano, buscar una equidad entre la oferta y demanda de los servicios judiciales; de igual forma promover la productividad a través de la sistematización de todos los procesos y procedimientos, que haiga racionalización de los recursos humanos y finalmente y una de las más importantes es la capacitación y evaluación constante del personal que labora en dicha entidad. Recuperado de <https://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=visi%F3n>

Metas.

De acuerdo a Molina, las metas motivan a la gente a realizar un mayor esfuerzo, ponen mayor atención y evitan las distracciones. Las metas ayudan a seleccionar formas de comportarse, el nivel y el comportamiento que se tenga ayudara aumentar el esfuerzo empleado evitando obstáculos y fracasos. A su vez la gente elige las metas que se asemejan con sus necesidades, la aspiración y búsqueda de nuevas metas son parte del proceso cotidiano que uno se traza en la vida (p.24). Para Armijo las metas expresan el desempeño que se quiere lograr. Conectados a los indicadores, son la base para una buena planificación operativa y presupuestal. Las características de las metas es que se especifica un desempeño que se pueda medir, especifica la fecha máxima o el tiempo en que se tiene que cumplir, deber ser real y que se pueda lograr, que se presente un desafío significativo (2010, p.2).

Estructura orgánica.

Según Hintze (1999), una forma sencilla de representar la estructura orgánica es

con el organigrama, una forma común de graficar que muestras todas las unidades organizacionales con sus dependencias jerárquicas. Con este diagrama se puede apreciar algunos aspectos de las subdivisiones de trabajo, las autoridades y la importancia de las unidades en ellas. Para entender mejor es necesario precisar rangos de niveles organizativos que te puedan clasificar las unidades más importantes y las menos importantes. El tipo de estructura que se tiene va permitir siempre que se sepa cuáles son las responsables de las gestiones y de la rutina, y de otras que tienen que trabajar en función a proyectos, programas. Tenemos la estructura vertical y horizontal (p. 71, 72, 73). Por otro lado para Chiavenato, citado por Cavero, Díaz, Valverde y Flores, la estructura organizacional son modelos de diseño para organizar una empresa con el propósito de cumplir las metas establecidas y el objetivo trazado. Para seleccionar la estructura más adecuada es necesario saber que cada empresa o institución es distinta y tiene que adoptar la estructura que más le convenga a sus necesidades y prioridades; es decir la estructura debe acomodarse siempre a la planeación (2009, p.3).

Designación de función.

De igual manera, Díaz señala que las designaciones de funciones que se van a realizar tiene que ser en función a las responsabilidades que se le asigna a cada uno en su puesto de trabajo de acuerdo a la organización, existen tres tipos de funciones; que son las funciones genéricas que están presentes en la mayoría de los puestos dentro de una determinada organización o institución y que incluye a todos al margen del puesto que ocupan, las funciones específicas son aquellas que se consideran propias de un puesto de trabajo y que la responsabilidad recaerá directamente en la misma persona que ocupa el puesto, y finalmente las funciones auxiliares, éstas contribuyen de algún modo a que los otros puestos de trabajo puedan llevar de manera correcta las labores asignadas (2006, p.2).

Además la EAE Business School (s/f), señala que la delegación de funciones sirve para optimizar el tiempo en empleados que estén capacitados o especializados en una ruta directa para la optimización de los plazos, aumenta el talento ya que transferirle una responsabilidad implica confianza. Los

trabajadores son conscientes de ello se esfuerzan a diario durante el proceso, potencia el compromiso con la institución por ejemplo los trabajos que se encomiendan no solo fortalece el vínculo entre jefe–empleado, sino también que potencia la relación con la institución, mejora la comunicación porque el delegar funciones crea un vínculo de cierta forma directa entre el directivo y los cargos menores y por último la creación de grupos de trabajos que sirve para cuando esa transición de responsabilidades se pueda centralizar las funciones en las respectivas áreas y el proceso se con equipos de trabajo especializados (p.4).

Coordinación.

Según Canales (2005) la coordinación es la acción y el efecto de disponer ciertos componentes metódicamente o juntar esfuerzos para lograr un objetivo en común. Una vez, dividido el trabajo que se va realizar por áreas al ser la entidad un ente que tiene una meta trazada; nace la necesidad de coordinar para complementar esfuerzos de acuerdo a la organización que se tiene en una empresa o institución (p. 1).

Liderazgo.

Para Hutchinson (s/f), el liderazgo es el conjunto de cualidades que tiene una persona para influir en la forma de pensar, actuar de las otras personas o de un determinado grupo social generando que estos estén dispuestos a trabajar con entusiasmo para alcanzar los objetivos propuestos. También se dice que es como un arte que tiene la persona para influir, guiar a personas o equipos de trabajo además de generar y promover el trabajo en equipo (p.29). De acuerdo a Akio (s/f), existen dos fases importantes en el liderazgo; y la confianza que se deposita en ello te da un indicador confiable de la satisfacción de los trabajadores y de la toda la institución.

La comunicación es básica para el liderazgo porque en tres etapas es donde se demostrara la verdadera confianza que se debe tener a la institución y los todos los asociados. Por ejemplo, ayudar siempre a los trabajadores a tratar de entender la estrategia en sí de la organización, ayudar a los trabajadores como pueden aportar para conseguir objetivos fijos y compartir información selecta con los trabajadores y miembros de la entidad sobre la situación de la organización y

la forma en que puedan contribuir de manera estratégica. Finalmente un líder debe transmitir confianza y tiene que estar dispuesto a comunicar la visión a futuro de la entidad (p. 17).

Motivación.

No obstante González, refiere que la motivación se inicia, se fortalece o se debilita de acuerdo a la intensidad del comportamiento del individuo y le pone fin una vez alcanzado la meta. A diario la persona refleja la satisfacción de sus necesidades que le inducen actuar de tal forma la cual experimenta emociones, sentimientos, aspiraciones que le proporcionen la satisfacción plena, pero también existen dentro del proceso insatisfacciones, deseos que modifican la intensidad de esas necesidades. Entonces, se puede decir que la motivación es un conjunto de procesos psíquicos que están en constante transformación que van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano (2008, p. 52). Sin embargo, para Soriano (s/f) la motivación es un proceso dinámico de un estado estático. Al referirse dinamismo, quiere decir que los estados emocionales están en constante cambio, de crecimiento y en un proceso de cuatro etapas, las cuales son: anticipación, activación y dirección, conducta activa y retroalimentación y resultado (p.6).

Comunicación.

Por su parte, la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid (s/f) señala que la comunicación es el proceso por el cual nos comunicamos, recibimos información, idea y opiniones para lograr esa interacción y comprensión. La comunicación es fundamental para la sociedad ya que es a través de este medio por el cual el ser humano promueve las relaciones entre grupos o individuos. La escritura es otro medio de comunicación pero esta es la más antigua, también están los signos visuales que constituyen un sistema de relación entre el emisor y receptor (p.5). Al respecto, Ribeiro (s/f) señala que la comunicación es básico ya que podemos transmitir ideas, opiniones, creamos posibilidades, realidades y sobre todo para ser capaz de coordinar a través del lenguaje del habla para que resulte más sencillo lo que se quiere expresar en un contexto de dialogo. La comunicación siempre va ser efectiva cuando se use técnicas específicas,

muchas veces hay personas que son más comunicativas que otras pero eso no quiere decir que estas tengan un don especial sino todo lo contrario se les hace más sencillo transmitir sus ideas, pensamientos. Entonces la comunicación es en si el proceso de dar y recibir mensajes a través del habla, escrita, señas y símbolos que pueden ser visuales o sonoros (p.1).

Evaluación del desempeño.

Para Corral (2007), señala que el desempeño laboral es parte de un sistema amplio de "gestión del desempeño individual". Consiste en el proceso de revisión que realiza un trabajador en un tiempo determinado, mayormente se de en 1 años este análisis la cual toman como punto de inicio las empresa e instituciones. Este procedimiento de evaluación sirve para sacar conclusiones y corregir falencias para aumentar la eficacia del trabajador en el futuro. Pero todo esto tiene que estar formulado en el informe que se realiza siguientes los reglamentos de cada entidad o política (p.4). Por otra parte La asociación de Buenos Trabajadores (ABE) (s/f), define que la evaluación del desempeño es un mecanismo de gestión efectivo sirve para medir los comportamientos, habilidades, y conocimientos y que estos aporten a la institución o empresa donde laboran. Esta evaluación ayuda a lograr un mejor rendimiento a sus trabajadores y que se vean reflejados en el logro de la entidad y en su propia satisfacción como profesional. Además permite evaluar las responsabilidades y prioridades de cada trabajador, desarrollar destrezas y competencias, mejorar el rendimiento individual y colectivo de los trabajadores, expresar una opinión constructiva y finalmente propiciar la comunicación entre el trabajador y la entidad (p.1).

Monitoreo de las funciones.

De acuerdo a Frankel y Gage (2009), define que el monitoreo son intervenciones que ayudan a la recolección de información de rutina para medir el nivel de avance de las metas de la entidad. Mayormente se utiliza para llevar un control del desempeño del programa que se está utilizando enfocado al desempeño del trabajador y poder tomar decisiones acertadas respecto al uso de los recursos de la institución o empresa donde se trabaja. El monitoreo es un proceso constante

que implica la recolección de datos en ciertas etapas a lo largo de la ejecución del programa y se utiliza para concluir si es necesario realizar ajustes a la operación para obtener un mejor resultado (p.p. 2,3). No obstante Valle y Rivera (s/f), expresa que el monitoreo es como un ejercicio que ayuda a identificar la calidad del desempeño de un sistema o un trabajador en una entidad. También permite analizar la productividad y promover ideas para lograr los objetivos (p.2).

Medidas correctivas.

De acuerdo a Villanueva (2007), define que las medidas correctivas son acciones procedimentales la cual buscan revertir el daño causado o evitar que se vuelva a repetir. Es un procedimiento preventivo, correctivo, útil, legal si es que se quiere visualizar de una manera descriptiva ahora si lo vemos de una manera práctica es un mecanismo regulador que ayuda a una empresa o institución a regularizar los comportamientos negativos que se tiene hacia al usuario, proveedores en general (p.12). Para Aguirre (2015), señala que las medidas correctivas permiten identificar, controlar las no conformidades potenciales o reales en una entidad para que se pueda detectar las causas del origen y tomar acciones para evitar que ocurran o prevenir que pasen, así como mejorar las falencias. Se considera una acción correctiva cuando surja de un análisis de causas o beneficios (p.8).

1.3.1. Teorías de la satisfacción laboral

Como ya lo habíamos mencionado anteriormente, el estudio de las teorías o escuela es de suma importancia. Ahora definiremos las de satisfacción laboral; si bien son ciertas estas teorías pueden resultar muy generales a veces, nos ayudó a entender la importancia de la satisfacción de un trabajador en su centro de labor, ya que influye de manera determinante como es que si siente un empleado y de eso influye el desempeño en su área.

La teoría de los dos factores de Herzberg.

En 1967 se estableció que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos circunstancias distintas en la conducta profesional de una persona. Esta teoría señala que las personas poseen dos tipos de necesidades: una al entorno laboral y otro en el aspecto psicológico. Si la persona satisface sus necesidades

básicas ya no se va sentir insatisfecho pero tampoco quedra decir que será lo máximo, quiere decir que estará en término medio. Ahora si no se satisfacen sus necesidades ahí sí estará insatisfecho totalmente. Pero el trabajador solo se sentirá satisfecho en su trabajo cuando este muy motivado. Respecto a esta teoría hubo diversas opiniones desde el punto de vista metodológico hasta del contenido. Algunos dudan de la teoría otras respaldan sus resultados. Pero igual es de importancia la teoría en lo que respecta a la satisfacción laboral (Caballero, 2002, p.6).

El modelo de Lawler.

Creado por Lawler en 1973, señala la relación entre expectativas – recompensas en varios aspectos del trabajo. Aunque en el fondo esta teoría viene de otra teoría realizada por Porter y Lawler en 1968. Para el autor la relación entre la expectativa y la realidad de recibir un incentivo por hacer un mayor esfuerzo en tu trabajo y la que el trabajador considera justa. Si el incentivo que le da esta recompensado con su esfuerzo estará satisfecho pero si no cumple sus expectativas ahí es donde se produce la gran insatisfacción.

Por otro lado Gordillo, hizo una revisión respecto al significado de satisfacción y pudo concluir que es: a) estado emocional, b) actitud, c) motivación y d) rasgo de personalidad. Para él y otros autores la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y reacciones que tiene una persona frente a su centro de trabajo (p.8).

Definición de la satisfacción laboral

Según Lawler, la definición de satisfacción laboral tiene una percepción individual en el proceso que se conduce a la satisfacción o insatisfacción la cual está determinado por estos aspectos: a) inversiones personales y percibidas en el trabajo, b) resultados de las personas c) características del trabajo d) cantidad percibida de recompensa. Por otra parte explica que el termino recompensa no significa solo retribución financiera sino que incluye un montón de factores como ascensos, reconocimientos, comunicación con la organización, etc. (Caballero, 2002, p.7).

Dimensión 1: Con la organización de la satisfacción laboral.

Para Sotomayor (2013) citado por Rodríguez (2017), define que a satisfacción en la organización tiene los siguientes aspectos como los beneficios y salarios dentro de un centro de trabajo (p. 44). Según Fuentes (2012) citado por Rodríguez (2017), señala que un trabajador se identifica con su institución y le gusta ser parte de ella para un futuro próximo. Mayormente se influye en sus valores, creencias de la misión, visión y objetivos de la institución para seguir siendo una pieza clave para la empresa. El compromiso de un trabajador con un grado de antigüedad, reconocimientos suele ser mayor ya que se siente más satisfecho y cómodo en el entorno laboral donde se encuentre (p.44).

Dimensión 2: Con las relaciones humanas de la satisfacción laboral.

Sotomayor (2013) citado por Rodríguez (2017), explica que las relaciones humanas implican apoyo, amistad y comunicación (p.46). Otros autores como Yáñez, Arenas y Ripoll (2010) definen que un factor importante de las relaciones interpersonales es la confianza interpersonal que tiene un empleador. La confianza entre uno u otro empleador es fundamental; por otro lado hay estudios que señalan que la confiabilidad se compone en tres aspectos: integridad, benevolencia y la competencia (p.194).

Continuando con la definición. Pérez (2011) señala que los climas éticos tienen mucho que ver con la satisfacción laboral que existe en un centro de trabajo, por ejemplo la preocupación por el otro, el bienestar. El lazo que exista tendrá mucha influencia con la relación positiva con la ética organizacional que se maneja en toda institución (p. 38). También Pérez y García (2015) explican que otro punto importante es la cultura organizacional en una empresa o institución ya que el clima que percibe un trabajador en su centro de labor es importante para crear condiciones favorables de trabajo (p.24).

Dimensión 3: Con la supervisión de la satisfacción laboral.

De acuerdo a Sotomayor (2013) citado por Rodríguez (2017), explica que la

satisfacción de la supervisión se basa más en las habilidades técnicas o administrativas que pueden ser utilizadas al momento de fiscalizar la labor que está desempeñando el empleador de acuerdo a su trabajo (p.49). Sin embargo Pérez y García (2015) señalan que la comunicación, el comportamiento que exista entre el jefe y sus trabajadores será vital para una buena satisfacción laboral. De acuerdo al estudio realizado cuando existen jefes más tolerantes, comprensibles, el trabajador se desempeña mejor y quedan satisfechos (p.24). Por otro lado Salazar (2014) explica que mayormente los gerentes escogen el estilo de supervisión y utiliza la que mejor le convenga para una adecuada supervisión de personal. Estas supervisiones son importantes ya que brindan información del desempeño del personal y las metas propuestas por la empresa o institución (p.37).

Dimensión 4: Con la producción de bienes y servicios de la satisfacción laboral.

Para Sotomayor (2013) citado por Rodríguez (2017), manifiesta que la satisfacción laboral respecto a bienes y servicios se refiere a vacaciones, seguros, material de trabajo, sueldo que influye de manera notoria en el desempeño de un trabajador (p.50). Según Álvarez (2001) señala que en la producción está el potencial humano de trabajo que van de la mano con los procesos y estos deben ser lo más concretos posibles para llevarlo a cabo, pero principalmente empleador debe ser el eje que dirija dicha producción en una empresa o institución (p.95). De acuerdo a Fuentes (2012) señala que un trabajador feliz es un trabajador productivo y que va aportar su empeño, dedicación a la empresa donde labore. Si existe una buena relación entre la productividad y satisfacción tanto como la empresa y el trabajador saldrán beneficiados (p.24).

Indicadores de la satisfacción laboral.

Cumplimiento de las normas.

Según Castillo (2012), expresa que el cumplimiento de las normas consiste en que sean claras conforme al proceso normal y material. Quiere decir que para que una norma sea válida, aparte de su vigencia tiene que ser muy coherente con las

demás normas superiores. Es por ello que las normas se tienen que cumplir a cabalidad dentro y fuera de una entidad, ya que estas también poseen sus propias normativas (p.6). Para La Universidad de Desarrollo Profesional (s/f), explica que el cumplimiento de las normas se caracteriza por la o las personas que lo emiten, su exigencia y cumplimiento. Estas tienen sus tipos de normas que se aplican en cualquier ámbito tanto como en una empresa o institución del estado; por ejemplo, la autonomía, que implica que un individuo actúe por su propia voluntad, la heteronomía, se refiere que la norma es dictada por otra persona distinta a la que tiene que acatarla y unilateralidad, que la persona está obligada a cumplir la norma tal cual (p.1).

Documentos de gestión.

Por otra parte Fernández (s/f), define que los documentos de gestión abarcan parte importante de toda una documentación, es decir que se tienen registrados de manera coherente y secuencial todos los archivos desde el momento en que se producen hasta que son desechados en una entidad. Para toda organización la gestión documental forma pieza importante ya que más tarde que temprano que enfrentan sino no es que quieran pasar una entidad obsoleta. Es por ello que si se tiene una buena gestión de los documentos, archivos será más fácil lidiar posibles problemas que se susciten en el camino (p.p. 1,2). Sin embargo para el Ministerio de Fomento (s/f), señala que los documentos de gestión lo realiza el funcionario o empleado a cargo del puesto. Estos documentos suelen venir de diferentes áreas de la entidad por lo tanto tienen que estar a buen recaudo o en correcto orden. La persona o personas designadas a velar por que la gestión de documentos este resguarda son las únicas responsables, además debe mantenerlo clasificados; y sobre todo lo que importa es preservar la información de la empresa o institución (p. 6).

Participación de la gerencia.

De acuerdo a Parker, citada por gestiopolis (2001), explica que la participación de la gerencia en una empresa o institución es importante porque los empleador comparten roles, funciones y sobre todo responsabilidades con los directivos a la

hora de tomar decisiones. También señala que la confianza es parte importante de la gestión o participación de la gerencia y elimina los prejuicios. Esta clase de método hace que el subordinado y sus superiores tomen decisiones de manera conjunta; y optimiza el clima de la organización que hay dentro de una entidad (p.1). Por su parte Paez (2014), expresa que la participación de la gerencia ayuda a involucrarse más a los empleados en la organización, en la que se involucren de manera activa para la toma de decisiones como establecer metas, objetivos, en la formulación de ideas y mejoramiento de procesos entre otras áreas. Otra forma de gestión participativa es el grado de responsabilidad que deben tener los empleados, la actitud proactiva para manifestar ideas; y sobre todo las sugerencias y opiniones de los subordinados se deba tomar con respeto y estima (p. 12).

Roles.

Según Ros (2006), menciona que dentro de toda entidad las personas ocupan puestos laborales y forman parte de diferentes áreas a las cuales se les atribuyen papeles o roles. Estos roles pueden ser desde la descripción de un puesto de trabajo o a la conducta que se tiene que tomar frente a distintas circunstancias que se presentan en la empresa o institución. La mayoría de autores señalan que el rol es pieza importante de un trabajo como los comportamientos, patrones esperados y que se le asigna a alguien (p. 107). De otro lado Castillo, Espino, López, Medina y Villalón (2016) citador por Matz, definen que el concepto de rol es el conjunto de comportamientos atribuidos a alguien que en este caso puede ser el trabajador que ocupa un cargo o una función en una determinada empresa o institución. Este puesto muchas define a su vez sus responsabilidades en favor de un cierto grupo que tiene q su mando (p.3).

Empatía.

Para Balart (2013), manifiesta que la empatía es la cualidad que tiene una persona para entender los sentimientos, problemas y necesidades de otras personas y poder reaccionar de una manera adecuada a sus emociones. Esto se puede lograr siempre y cuando se mezcla la escucha activa que puede en este

caso la comprensión con la asertividad. La persona que es empática, se presume que ha desarrollado la manera sentir de otras personas lo que facilita el porqué de sus comportamientos e iniciar un dialogo respetando lo que ambos piensan buscando un mutuo acuerdo. Por eso se dice que las personas empáticas suelen tener más éxito ya que estos ayuda a las negociaciones, relaciones interpersonales y el carisma (p.1). De acuerdo a López, Ara y Richaud (2014), definen que la empatía es capacidad de poder entender lo que las otras personas sienten como si fuera propio; tendría que ser primordial ya que la vida se moviliza en situaciones complejas. La naturaleza dentro de un entorno social es comprender y reconocer el estado mental de los demás compartiendo estos estados mentales de manera adecuada (p.38).

Tolerancia.

Según Weidenfeld, citador por Hernández (2004), la tolerancia es un pilar importante que garantiza una democracia abierta. La educación de las personas debe orientarnos a enriquecernos de conocimientos y técnicas para llevar una vida sana basada en la tolerancia. También Canto-Sperber, manifiesta que la tolerancia consiste en abstenerse de opinar de las conductas de otras personas cuando estas sean desagradables o no tengan nuestro mismo punto de vista (p.138). Sin embargo Parra (2013), señala que la tolerancia es el respeto y diversidad de diferentes culturas en todo el mundo como la forma de expresarnos. Lo refuerzan la comunicación, la libertad de pensamiento, religión y conciencia; en otras palabras la tolerancia recobra sentido cuando se dice que la armonía consiste en las diferencias. Ayuda a fortalecer la paz y trata de evitar los conflictos de guerra por una cultura de paz (p.p. 5,6).

Control.

De igual manera Ruiz y Hernández (s/f), explican que el control en cualquier empresa o entidad consiste en disponer de los recursos y medios para asegurar que sus empleados se comporten de manera adecuada pudiendo canalizar los objetivos. El control no significa controlar un comportamiento sino influir para que sus decisiones o acciones sean coherentes con las metas de la entidad; es decir,

persigue el objetivo de la eficacia y eficiencia de la organización (p.3369). Para el Manual de Control Administrativo (s/f) define el control está sujeto a tres etapas las cuales son establecer estándares, medir los desempeños de estándares y corregir estos estándares y planes. Los tipos de controles también son tres, uno de ellos es el control preliminar, el concurrente y finalmente la retroalimentación. Ahora bien todo este proceso tiene un procedimiento el cual es establecer normas y medir el desempeño, medir el desempeño luego este desempeño va acorde con las norma so estándares, no hacen nada para después tomar medidas correctivas (p.10).

Fiscalización.

Por otro lado Valle (2006), manifiesta que la fiscalización es un conjunto de acciones y actividades para determinar un adecuado procedimiento de las funciones desempeñadas por el trabajador. Esta fiscalización es vital para lograr saber fortalezas y debilidades de la entidad para que se pueda cumplir las metas propuestas (p.2). El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017), explica que la fiscalización muchas veces es entendida como inspección que se da en un hecho administrativo que toda entidad maneja de acuerdo a actuaciones materiales, operativas y técnicas. También se entiende como deber – control el área determinada que tiene a su cargo esa responsabilidad para asegurar que la funciones y actividades se cumplan por el bien de la empresa o institución (p.10).

Remuneración.

Por su parte Pasco (1986), define que la remuneración es un factor importante en la relación que existe entre el trabajador y la entidad. Este derecho está regulado por Organización Mundial de Trabajo, por la Constitución y las leyes de cada país. Por eso la remuneración es importante tanto en lo social, en lo económico y en lo jurídico; si se ve desde el punto de vista social es la única fuente de ingreso que tiene una persona que vivir con su familia, ahora en lo económico, es el valor y esfuerzo que realiza un trabajador por una determinada función y finalmente en lo jurídico, ya que este derecho debe estar siempre protegido por el Estado (p.1). Continuando las definiciones para Barriga y Rendón (2016), señalan que la

remuneración que percibe toda persona está sujeta a cubrir sus necesidades ya que es la única forma de poder solventarse y cubrir gastos familiares, etc. En este caso, la remuneración sirve para no hacer tan dependiendo al trabajador de su empleador y que recibe a tiempo y en su totalidad su sueldo; la remuneración se da según el tiempo, el trabajo, la tarea y por comisión (p.p. 54, 55).

Incentivos.

De acuerdo a Guzmán y Olave (2003), manifiestan que los incentivos representan una manera útil de mejorar la motivación de los trabajadores en una entidad, ya que de esta forma se trata de incrementar de manera positiva el comportamiento de todo el personal que labora, influenciándolos en cada etapa que tenga que ver con el cumplimiento de la labor. Esto genera que la persona se dé integro al trabajo y den lo mejor de uno colaborando con los demás; también cabe resaltar que incentivar de manera económica y emocional afecta de manera positiva a una empresa o institución para llegar alcanzar las metas propuestas (p.63). Para Sornoza (2003) señala, que cuando una entidad quiere implementar incentivos de acuerdo a la productividad del trabajo de la persona comienzan aparecer costos pero los beneficios que se obtienen serán buenos y se ve desde una visión a largo plazo, uno de los beneficios son: mejorar los ingresos de los trabajadores, mayor avances tecnológicos, mejorar la productividad (p. p. 7,8).

Materiales de trabajo.

Por su parte La Rosa (2016) explica que los materiales de trabajo son importantes para el desarrollo de la función encomendada en una institución o empresa. Pero a la vez son recursos o bienes que ayudan a conseguir el objetivo con mayor facilidad; son materiales tangibles como maquinarias, escritorios, computadoras, etc. que deben estar en condiciones óptimas para agilizar las labores (p.3).

1.4 . Formulación del problema

Todo trabajo de investigación surge a raíz de un problema que se da día a día en la sociedad o en el entorno donde uno labora, debido a ello se ha visto en la necesidad de plantear el siguiente problema de investigación. El problema surge

a raíz de la idea de estudio. El investigador debe familiarizarse con el tema en cuestión para saber “el terreno que estamos” de modo que se podrá luego definir bien las ventajas y desventajas del tema y a la vez para saber sobre su cultura, antigüedad, historia, religión, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.524). Mencionando a otro autor nos señala que el problema de investigación es una situación que necesita que se discuta, se investigue, se analice para que se dé una posible solución de ser el caso. El problema es una interrogante que por lo general está relacionado con fenómenos o variables y por ultimo lo que se quiere es que las investigaciones de las respuesta que buscamos en ese momento (Rosado, 2003, p. 77).

Por ultimo para analizar un problema de investigación primero habrá que recolectar detalles, instrumentos y analizar los datos obtenidos. Pero lo más importante es plantear los problemas específicos muy concretamente de manera que se pueda investigar. Y el investigador debe ser capaz de saber cómo procesar la información, redactarla, delimitarla para que la investigación sea satisfactoria (Gómez, 2006, pp. 41,42).

Problema general.

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017?

¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017?

¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017?

¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017?

1.5 . Justificación del estudio

La presente investigación permitió dar a conocer el manejo de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en las instituciones públicas como es el caso del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos. Se hizo todo un análisis y una investigación logrando encontrar teorías que fundamentaran estas variables, así como su importancia en el ámbito social, económico, etc. Por otra parte todo trabajo de investigación necesita que se justifique por ello hemos visto la necesidad de citar nuevamente autores metodólogos para que nos expliquen el porqué de la importancia de justificar un trabajo. Siempre es necesario justificar el estudio de un trabajo de investigación exponiendo razones claras que lo justifique. Se necesita justificar para saber cuáles son los benéficos o quienes serán los posibles beneficiarios. Pero a veces es difícil que una investigación responda de manera positiva, quizás solo se haga para cumplir un aspecto determinado la cual no quiere decir que no sea importante (Gómez, 2006, pp. 45,46). La justificación sirve para demostrar que los resultados son útiles para resolver un problema. Cuando la investigación demuestre que puede satisfacer necesidades se puede decir que se ha dado la justificación. Se puede justificar por dos razones: los resultados sirven para tomar decisiones rápidas o permiten conocer un fenómeno inusual (Ávila, 2001, p. 85,86).

Justificación teórica.

Hoy en día, la gestión administrativa dentro de una institución o empresa es pieza clave para el existo de esta misma ya que para que se pueda gestionar o gerenciar se tiene que seguir procedimientos o etapas; es así que en el libro titulado "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo", escrito por Munch (2014) señala que para una correcta gestión administrativa en cualquier ámbito tiene que existir la planeación, organización, dirección y control para que se pueda realizar esta gestión de una mejor manera. El resultado del libro es mostrar el origen de la administración y como esta ha ido evolucionando con el pasar de los años y la gran importancia que tiene si es que se cumpliera estas etapas como autores primogénitos explican en el citado libro.

Por otro lado, otro factor importante es la satisfacción de manera individual

o grupal del ser humano siendo así que tomamos como tema importante la satisfacción laboral en el trabajo. De acuerdo al trabajo titulado “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central de del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, realizador por Sotomayor (2013) señala que para que se dé la satisfacción laboral se tiene que tomar en cuenta la organización, las relaciones humanas, la supervisión y con la producción de bienes y servicios dentro institución para que se logre cumplir las necesidades del trabajador y este pueda rendir de manera satisfactoria logrando que la institución logre sus objetivos y así ambas partes resulten ganadores. En ese sentido el trabajo de investigación se centrara en determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral específicamente en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos.

Justificación Práctica.

En el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos es necesario determinar cómo es que se está llevando a cabo la gestión administrativa ya que este aparato judicial es tan importante porque es el que imparte justicia a través de su personal jurisdiccional, es por eso también, que se ha visto la necesidad de determinar cómo es que se está produciendo la satisfacción laboral en esta institución de tal manera de que con los resultados obtenido se puede sugerir mejorar en ciertos aspectos si existiera falencias, porque el único interés es de dar un buen servicio de calidad al administrado.

Justificación metodológica.

El trabajo de investigación busca ser un aporte a la sociedad para que sirva como referencias a otras futuras investigaciones. A la vez, el trabajo sigue una línea metodológica como es el APA, el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el método correlacional con la finalidad de que sea un trabajo serie que brinde algún aporte a futuras generaciones de aquí a mediano o largo plazo.

1.6 . Hipótesis

Las hipótesis de todo trabajo que se investiga sirve para llegar a una conclusión y se pueda dar solución a un problema determinado ya sea a mediano o largo

plazo. Al tener la respuesta al problema se podrá iniciar una evaluación y lograr dar fin al problema porque se está contextualizando. Para definir la Hipótesis Solís sostiene lo siguiente: “Hipótesis es un enunciado o proposición tentativa sometible a prueba, acerca de la relación entre dos o más variables, que puede ser la respuesta al problema y que se acepta temporalmente” (2001, p. 155).

Las hipótesis o supuestos son una posible explicación para solucionar un problema determinado y estas pueden ser ciertas o falsas. Toda hipótesis se debe demostrar, verificar y comprobar para poder a modo de conclusión confirmar, rechazar o modificar el tema en cuestión (Ávila, 2001, pp. 94,95). Siempre se da de forma de oración declarativa y va en relación a los problemas generales y específicos. Puede surgir de una observación pero no de un problema (Eyssautier de la Mora, 2002, p. 196).

Hipótesis general

Existe una relación positiva muy fuerte entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Hipótesis específicas

Existe una relación positiva muy fuerte entre la planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Existe una relación positiva muy fuerte entre la organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Existe una relación positiva muy fuerte entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Existe una relación positiva muy fuerte entre el control y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

1.7 . Objetivos

Todo trabajo de investigación debe tener objetivos claros para saber hacia dónde

se quiere llegar con la investigación y una vez definido eso centrarse en poder dar solución al problema. Los objetivos se encargan de decir de forma concisa que es lo que se pretende lograr y que se debe hacer con los resultados de la investigación. Hay dos tipos de investigación: las generales y específicas; la diferencia está en el nivel de especificación (Ávila, 2001, p.88). Es el propósito del estudio que se desea alcanzar. El objetivo general debe reflejar el planteamiento del problema y debe estar en el título de la investigación, los objetivos específicos se desprenden del objetivo general la cual deben formularse en relación a ellos (Bernal, 2010, p.97).

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de Lima norte, Los Olivos, 2017.

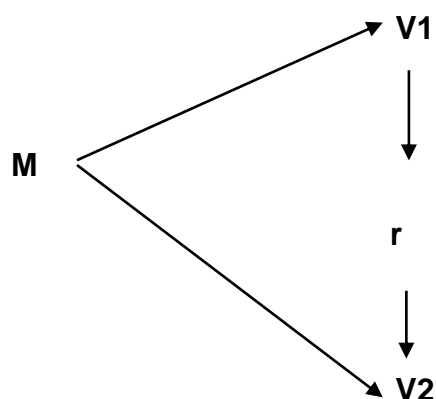
Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

II. Método

2.1 . Diseño de investigación

El trabajo de investigación siguió un diseño no experimental ya que no se manipularon ninguna de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista señalan que el diseño no experimental se refiere a solo observar las situaciones, fenómenos tal como pasan en la realidad para ser materia de análisis, también señala que las variables independientes se dan y no es posible tratarlas ya que no se tiene el control de ellas mismas ni se puede influir sobre ellas porque ya sucedieron al igual que los efectos (2014, p.152).

Existen varios tipos de diseño no experimental y el que hemos utilizado ha sido el de corte transversal. El diseño de investigación de corte transversal reúne información en un tiempo determinado, su intención es describir las variables y analizar la interrelación en el momento dado (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 154).



Dónde:

M: Muestra que representa los 100 que trabajan en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos

V1: Gestión administrativa

V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables

Método.

El método empleado en el trabajo de investigación fue el hipotético deductivo. De acuerdo a Lorenzano, es la observación del fenómeno a estudiar y de acuerdo a

ello se plantearon los problemas e hipótesis, de ahí se realizó toda una investigación y se comprobó la realidad de los enunciados. Este método utiliza la reflexión racional con la observación de la realidad (1994).

Enfoque.

El enfoque utilizado fue el cuantitativo ya que se tuvo que utilizar un conjunto de procesos de forma secuencial y de forma probatoria. Cada etapa que existe en el proceso no se puede saltar ya que si no se perdería la naturaleza de la investigación. El orden que se tiene que seguir es estricto, principalmente parte de una idea, de una problemática en un sector de la sociedad o institución y una vez limitada se va al objetivo que se quiere seguir con las preguntas respectivas y de estas preguntas se establecen las hipótesis y posteriormente las variables. Se realiza una estrategia para probarlas (diseño), luego se toman medidas a las variables, se analizan las mediciones con métodos estadísticos y finalmente se llega a una serie de conclusiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Tipo.

El tipo de trabajo es básica porque esta ceñida a la búsqueda de nueva información y nuevos sectores de investigación sin ninguna manipulación extra que pueda alterar las variables ya establecidas (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Nivel.

El nivel que se ha seguido en la investigación es correlacional por que estos estudios tienen como finalidad conocer la relación que exista entre dos o más variables en una muestra. Por otra parte en el estudio correlacional juntan variables mediante un patrón para una población determinada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

2.2 . Variables, operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable gestión administrativa.

Según George Elton Mayo, la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los

intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Definición operacional de la variable gestión administrativa.

La variable gestión administrativa se midió a través de cuatro dimensiones: a) Planeación, con tres ítems; b) Organización, con tres ítems; C) Dirección, con tres ítems; y d) Control con tres ítems. Y esta variable fue medida con un instrumento realizado por 36 ítems.

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral.

Según Lawler, la definición de satisfacción laboral tiene una percepción individual en el proceso que se conduce a la satisfacción o insatisfacción la cual está determinado por estos aspectos: a) inversiones personales y percibidas en el trabajo, b) resultados de las personas c) características del trabajo d) cantidad percibida de recompensa. Por otra parte explica que el termino recompensa no significa solo retribución financiera sino que incluye un montón de factores como ascensos, reconocimientos, comunicación con la organización, etc. (Caballero, 2002, p.7).

Definición operacional de la variable satisfacción laboral.

La variable satisfacción laboral se midió a través de cuatro dimensiones: a) Con la organización, con tres ítems; b) Con las relaciones humanas, con tres ítems; C) Con la supervisión, con tres ítems; y d) Con la producciones de bienes y servicios, con tres ítems. Y esta variable fue medida con un instrumento realizado por 33 ítems.

2.2.1 Operacionalización de las variables:

Tabla 1:

Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y rangos	Niveles y rangos	
Planeación	- Presupuesto - Estrategia institucional - Metas	Del 1 al 3 Del 4 al 6 Del 7 al 9	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	Ordinal
Organización	- Estructura orgánica - Designación de funciones - Coordinación	Del 10 al 12 Del 13 al 15 Del 16 al 18		Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	
Dirección	- Liderazgo - Motivación - Comunicación	Del 19 al 21 Del 22 al 24 Del 25 al 27	Buena(132180) Regular(84131) Malo (36-83)	Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	
Control	- Evaluación del desempeño - Monitoreo de las funciones - Medidas correctivas	Del 28 al 30 Del 31 al 33 Del 34 al 36		Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	

Tabla 2:

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y rangos	Niveles y rangos	
Planeación	- Presupuesto - Estrategia institucional - Metas	Del 1 al 3 Del 4 al 6 Del 7 al 9	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	Ordinal
Organización	- Estructura orgánica - Designación de funciones - Coordinación	Del 10 al 12 Del 13 al 15 Del 16 al 18		Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	
Dirección	- Liderazgo - Motivación - Comunicación	Del 19 al 21 Del 22 al 24 Del 25 al 27	Alto (121-165) Medio(77-120) Bajo (33-76)	Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	
Control	- Evaluación del desempeño - Monitoreo de las funciones - Medidas correctivas	Del 28 al 30 Del 31 al 33 Del 34 al 36		Buena(33–45) Regular (21–32) Mala (9–20)	

2.3 . Población, muestra

Población.

La población fue de 100 personas la cual estuvo conformada por los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos quienes se encuentran laborando por más de 2 años con contrato a plazo indeterminado y contrato administrativo de servicios (cas). Para Hernández, Fernández y Baptista, la población es el conjunto del total de casos que coinciden con una serie de especificaciones (2014, p. 174).

Muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista señala que la muestra es un subconjunto de la población, se puede decir también que es un subgrupo de elementos con características que pertenecen a esa misma población. En sí, es difícil medir una población de un determinada lugar por eso se selecciona una muestra y lo que se quiere es que ese subgrupo refleje a la población (2014, p. 175). La muestra estuvo constituida por 100 trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte de los olivos con contrato a plazo indeterminado y contrato administrativo de servicios (cas) por más de 2 años. Esto quiere decir también que la muestra es censal.

Criterios de inclusión.

El personal Jurisdiccional el cual está conformada por 10 especialistas legales, 10 secretarios de juzgados, 10 relatores, 20 asistentes jurisdiccionales y el personal administrativo la cual está conformada por 50 asistentes administrativos con contrato a plazo indeterminado y contrato administrativo de servicio (cas).

Criterios de exclusión.

Todos los jueces, auxiliares, personal de limpieza con menos de 1 año de trabajo y el personal del servicio de vigilancia.

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

Técnica.

La técnica a seguir en todo proceso de trabajo de investigación es fundamental ya que ello te ayudara seguir con los parámetros y no perderte en el camino de la investigación. Sirven para asegurar que la información recolectada sea la apropiada y den los resultados que uno necesita. La finalidad de la técnica de recolección de datos es para tener claro el método que se va a seguir, para lograr la meta o resultado que se está buscando. Es el procedimiento que se sigue en toda investigación. Cabe resaltar que las técnicas de recolección varían de acuerdo al diseño que se sigue (Castañeda, 2011, pp. 134,135). Para este trabajo de investigación la técnica que se utilizo fue la encuesta que sirvió para medir la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos.

Instrumentos.

De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2014) explican que el cuestionario es el conjunto de preguntas, interrogantes de acuerdo a una o más variables que se vayan a medir en una determinada población; no existe regla sobre el tamaño que tendría que tener un cuestionario sin embargo esto va depender del número de variables y dimensiones que tenga, de los participantes u como uno lo administre (p. p. 217, 233).

Tabla 3:

Ficha técnica del instrumento para medir la variable Gestión administrativa

Nombre del instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert.
Autor(a):	Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal.
Lugar:	Modulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos
Fecha de aplicación:	15 de junio del 2018.
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral.
Administrado a:	Personal jurisdiccional y administrativo.
Tiempo:	5 horas.
Observación:	Después del horario de refrigerio.

Tabla 4:

Ficha técnica del instrumento para medir la variable Satisfacción laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert.
Autor(a):	Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal.
Lugar:	Modulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos
Fecha de aplicación:	15 de junio del 2018.
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral.
Administrado a:	Personal jurisdiccional y administrativo.
Tiempo:	5 horas.
Observación:	Después del horario de refrigerio.

Validez del instrumento.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que la validez es el grado en que un instrumento puede en realidad medir la variable que se desea. De tal modo que sea lo más exacto posible (p.200). En este caso, la presente investigación obtuvo la validez del instrumento a través del juicio de expertos en el área de metodológica con el fin de garantizar la calidad y certeza del instrumento.

Tabla 5:

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento variable 1: Gestión Administrativa

Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
Doctor	Edwin Alberto Martínez López	Aplicable
Doctor	William Sebastián Flores Sotelo	Aplicable
Doctor	Arturo E. Melgar Begazo	Aplicable

Tabla 6:

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento variable 2: Satisfacción laboral

Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
Doctor	Edwin Alberto Martínez López	Aplicable
Doctor	William Sebastián Flores Sotelo	Aplicable
Doctor	Arturo E. Melgar Begazo	Aplicable

Confiabilidad del instrumento.

Las preguntas que se realizaron en el cuestionario fueron politómicas porque presentan varias alternativas de respuestas para que el encuestado al momento de elegir una opción escoja la más conveniente. El cuestionario estuvo compuesto por 69 preguntas las cuales 36 fueron para la primera variable gestión administrativa y las otras 33 preguntas fueron para la segunda variable satisfacción laboral, la cual estuvo conformada por una escala de medición de 5 alternativas que fueron: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Y los niveles de rangos fueron para la primera variable Bueno, Regular y Malo; para la segunda variable fueron Alto, Medio y Bajo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen que la confiabilidad del instrumento se da en el grado en que un instrumento de resultados concretos y coherentes al momento de su aplicación (p.200).

Para el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 24, especifica que los valores para el coeficiente de Alfa de Cronbach menos de -1 a 0, no es confiable; de 0.01 a 0.49 se puede decir que es de baja confiabilidad; de 0.50 a 0.75 se puede decir que es moderada confiabilidad; de 0.76 a 0.89 se puede decir que es fuerte confiabilidad y finalmente de 0.90 a 1.00 se puede decir que es de alta confiabilidad el instrumento de la investigación.

Tabla 7:

Niveles de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Valores	Nivel
De -1 a 0	<i>No es confiable</i>
De 0.01 a 0.49	<i>Baja confiabilidad</i>
De 0.50 a 0.75	<i>Moderada confiabilidad</i>
De 0.76 a 0.89	<i>Fuerte confiabilidad</i>
De 0.90 a 1.00	<i>Alta confiabilidad</i>

Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 24, utilizando datos del instrumento de la prueba piloto que se realizó a los 30 trabajadores del módulo básico de justicia de Condevilla explicándoles que el material era con fines académico a la cual accedieron. Una vez realizada la encuesta se procedió a llenarlo en un cuadro de Excel con todas las respuestas; de ahí se llevó los resultados al SPSS con la finalidad de que nos dé el grado de confiabilidad que necesitábamos, obteniendo para la variable Gestión administrativa un 0,839 la cual indica que existe una fuerte confiabilidad; y para la variable Satisfacción laboral un 0,959, la cual indica que existe una alta confiabilidad.

Tabla 8:

Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Gestión administrativa.

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	30	100,0
Casos ^a Excluidos	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad
de Gestion
administrativa**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	36

Tabla 9:

Resumen del procesamiento de la prueba piloto de la variable Satisfacción laboral.

**Resumen del procesamiento de los
casos**

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad
de Satisfacción laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	33

2.5 . Métodos de análisis de datos

Para Bernal (2010), señala que el análisis de datos consiste en un procedimiento que inicia en unas afirmaciones en calidad de hipótesis y lo que se pretende es refutar o rechazar la hipótesis planteada en el trabajo de investigación, deduciendo de ellas conclusiones que deben contrastarse con los hechos. Para que se pueda corroborar la hipótesis se debe tener en cuenta ciertos criterios tales como: Formular la hipótesis nula o aceptándola y las demás hipótesis específicas;

determinar el nivel de significancia del resultado o error que el investigador pueda haber cometido; selección de la estadística; estimar el p – valor; la toma de decisión de acuerdo al resultado obtenido, para ver si se rechaza finalmente la hipótesis nula o no (p. 46).

Estadística descriptiva.

Se elaboró una matriz de consistencia de las variables Gestión administrativa y satisfacción laboral con la base de datos recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos. Luego una vez cargada la información de los datos al software estadístico del SPSS, los resultados fueron mostrados en tablas de frecuencia, gráficos de barras con sus respectivas interpretaciones.

Estadística inferencial y prueba de hipótesis.

Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que la estadística inferencial va más allá de describir la distribución de las variables, por ejemplo se pretende probar la hipótesis y contextualizar los resultados obtenidos en la muestra de la población seleccionada. Las estadísticas de la población se le denominan como parámetros; se le suele llamar así porque sirve para probar la hipótesis y estimar los parámetros. La estadística inferencial se utiliza para dos procedimientos, uno de ellos es probar la hipótesis poblacional y estimar parámetros (p. 299). También Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que la prueba de hipótesis en la estadística inferencial es una proposición respecto a uno o más parámetros, y lo que el investigador realiza por medio de esta prueba es determinar si la hipótesis es consistente con los datos obtenidos de la muestra (p.299).

Formulación de la hipótesis estadística.

Ho: No existe una relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

H1: Existe una relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión.

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H_0 .

El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H_0 .

Prueba estadística.

Para realizar el análisis de datos se usaron técnicas de estadística referencial la cual permitió comprobar la hipótesis del trabajo de investigación. Específicamente se aplicó la prueba de Rho Spearman que sirve para evaluar hipótesis acerca de la relación entre las dos variables y con ello hallar el coeficiente de cada variable de estudio.

Rango

- 0.91 a -1.00

- 0.76 a -0.90

- 0.51 a -0.75

- 0.11 a -0.50

- 0.01 a -0.10

0.00

+ 0.01 a +0.10

+ 0.11 a +0.50

+ 0.51 a +0.75

+ 0.76 a +0.90

+ 0.91 a +1.00

Relación

Correlación negativa perfecta

Correlación negativa muy fuerte

Correlación negativa considerable

Correlación negativa media

Correlación negativa débil

No existe correlación

Correlación positiva débil

Correlación positiva media

Correlación positiva considerable

Correlación positiva muy fuerte

Correlación positiva perfecta

2.6 . Aspectos éticos

Los datos señalados en el presente trabajo de investigación fueron recolectados de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos siendo esta una institución pública con mucha más razón se hizo una reflexión sobre las posibles consecuencias que tendría esta investigación ya que hablar de ciertos temas son sumamente sensibles. Por tal motivo se deja expreso que la obtención de datos, el análisis y conclusiones son de carácter académico. Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. Para aplicar el instrumento de medición se contó con la autorización de los participantes; asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejuicio al responder el instrumento.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

En el análisis descriptivo que se presenta a continuación se analizan las mediciones que se hicieron a la variable Gestión administrativa con sus dimensiones: a) Planeación, b) Organización, c) Dirección, d) Control; así como la variable Satisfacción laboral con sus dimensiones: a) Con la organización, b) Con las relaciones humanas, c) Con la supervisión, d) Con la producción de bienes y servicios. El resultado para cada una de las dimensiones de todos los ítems de cada variable ha sido calificada en una escala de cinco categorías. Las tablas y gráficos a continuación representan los resultados del total de la muestra obtenidos a través del instrumento de la encuesta la cual que se le proporcione a los trabajadores tanto como personal jurisdiccional y administrativo del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 la cual han respondido de acuerdo a sus propios criterios, cuyos resultados permitieron analizar la perspectiva que tienen de la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en dicha institución.

Variable 1: Gestión administrativa.

Tabla 10:

Gestión administrativa en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Gestión administrativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena [132 - 180]	33	33,0	33,0
	Regular [84 - 131]	54	54,0	87,0
	Mala [36 - 83]	13	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

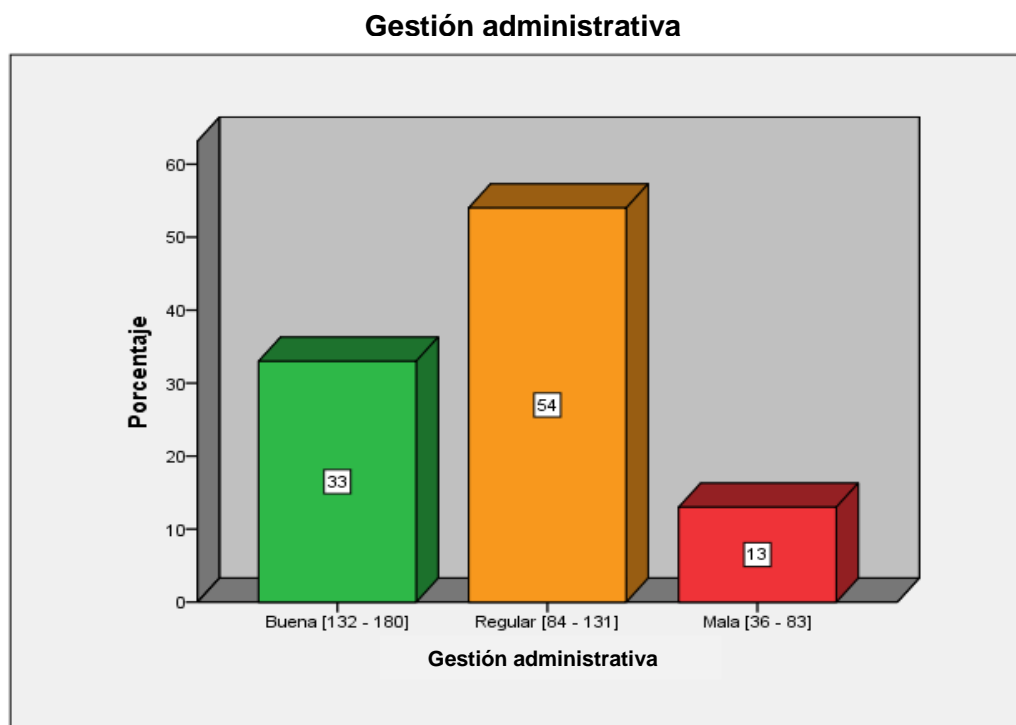


Figura 1: Gestión administrativa en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 10 y figura 2 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que la Gestión administrativa fue: Mala con un 13%, Regular con un 54% y Buena con un 33%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos mayoritariamente coincidieron que la gestión administrativa fue regular.

Dimension1: Planeación en la gestión administrativa.

Tabla 11:

Gestión administrativa vs Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte.

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena [33 - 45]	12	12,0	12,0	12,0
	Regular [21 - 32]	67	67,0	67,0	79,0
	Mala [9 - 20]	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

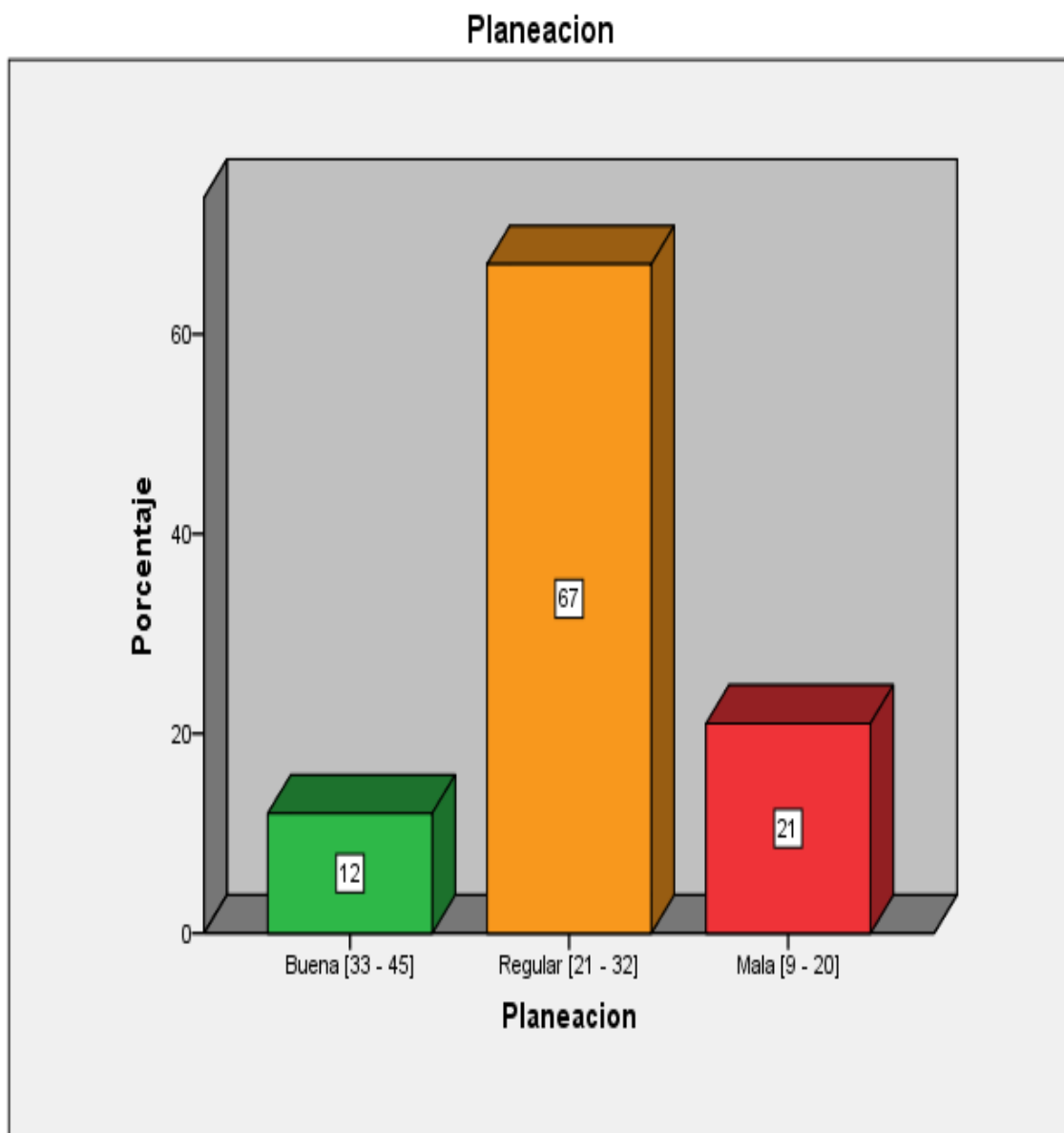


Figura 2: Gestión administrativa vs Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 11 y figura 3 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que la Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Mala con un 21%, Regular con un 67% y Buena con un 12%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos mayoritariamente coincidieron que la planeación fue regular.

Dimensión 2: Organización en la gestión administrativa.

Tabla 12:

Gestión administrativa vs Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Buena [33 - 45]	13	13,0	13,0
Regular [21 - 32]	76	76,0	89,0
Mala [9 - 20]	11	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0

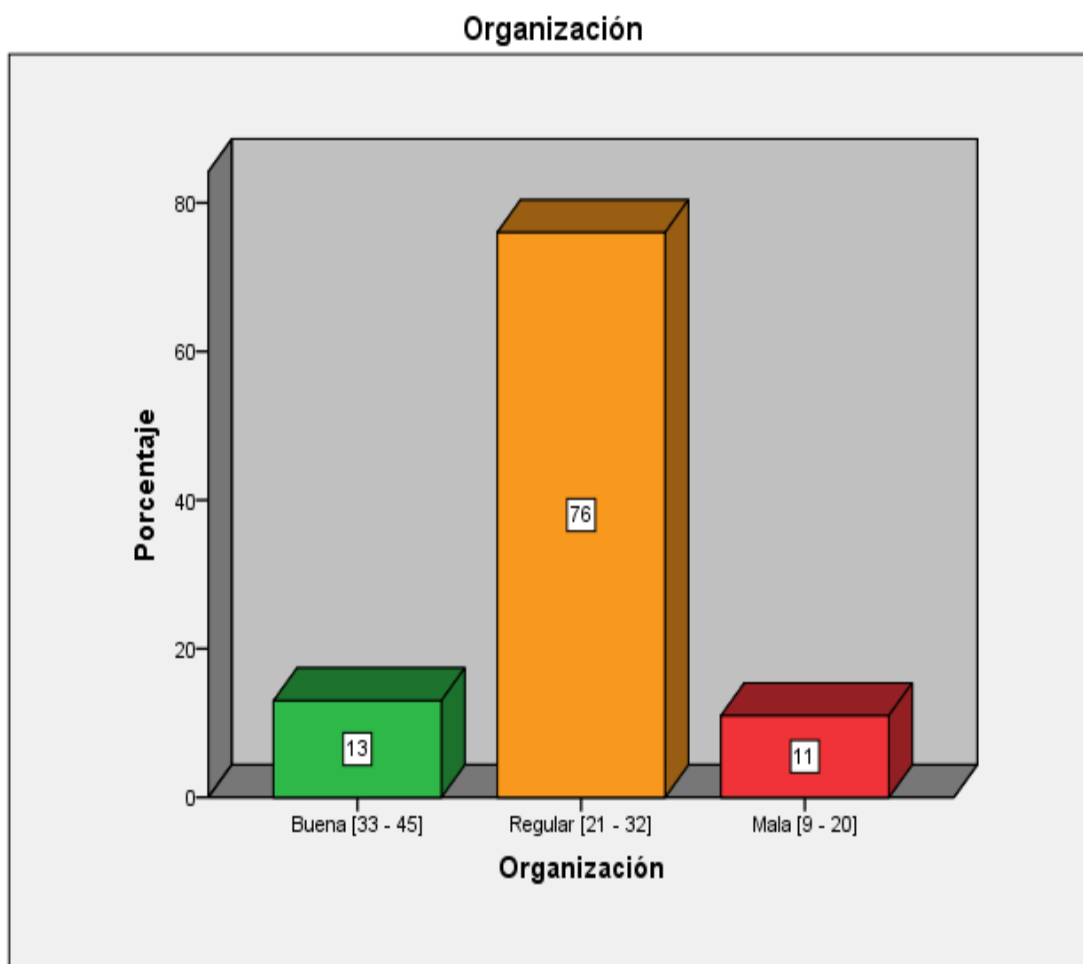


Figura 3: Gestión administrativa vs Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 12 y figura 4 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que la Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Mala con un 11%, Regular con un 76% y Buena con un 13%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos mayoritariamente coincidieron que la organización fue regular.

Dimensión 3: Dirección en la gestión administrativa.

Tabla 13:

Gestión administrativa vs Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Dirección				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Buena [33 - 45]	38	38,0	38,0	38,0
Regular [21 - 32]	57	57,0	57,0	95,0
Mala [9 - 20]	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

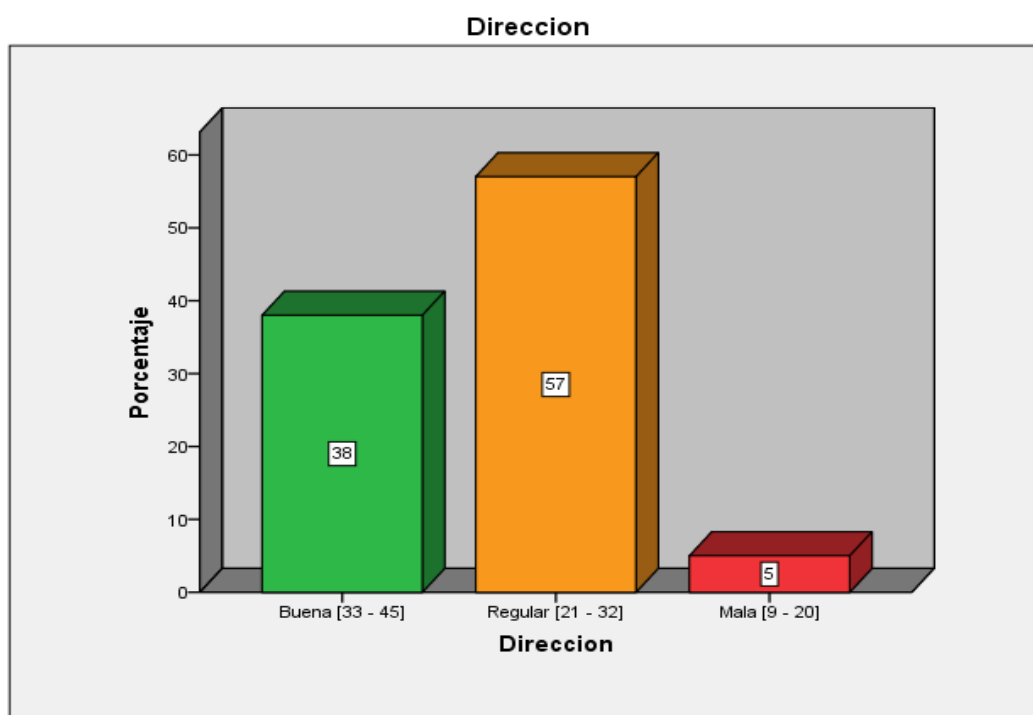


Figura 4: Gestión administrativa vs Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 13 y figura 5 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 percibieron que la Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 fue: Mala con un 5%, Regular con un 57% y Buena con un 38%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos mayoritariamente coincidieron que la dirección fue regular.

Dimensión 4: Control en la gestión administrativa.

Tabla 14:

Gestión administrativa vs Control en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Control				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Buena [33 - 45]	24	24,0	24,0	24,0
Regular [21 - 32]	56	56,0	56,0	80,0
Mala [9 - 20]	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

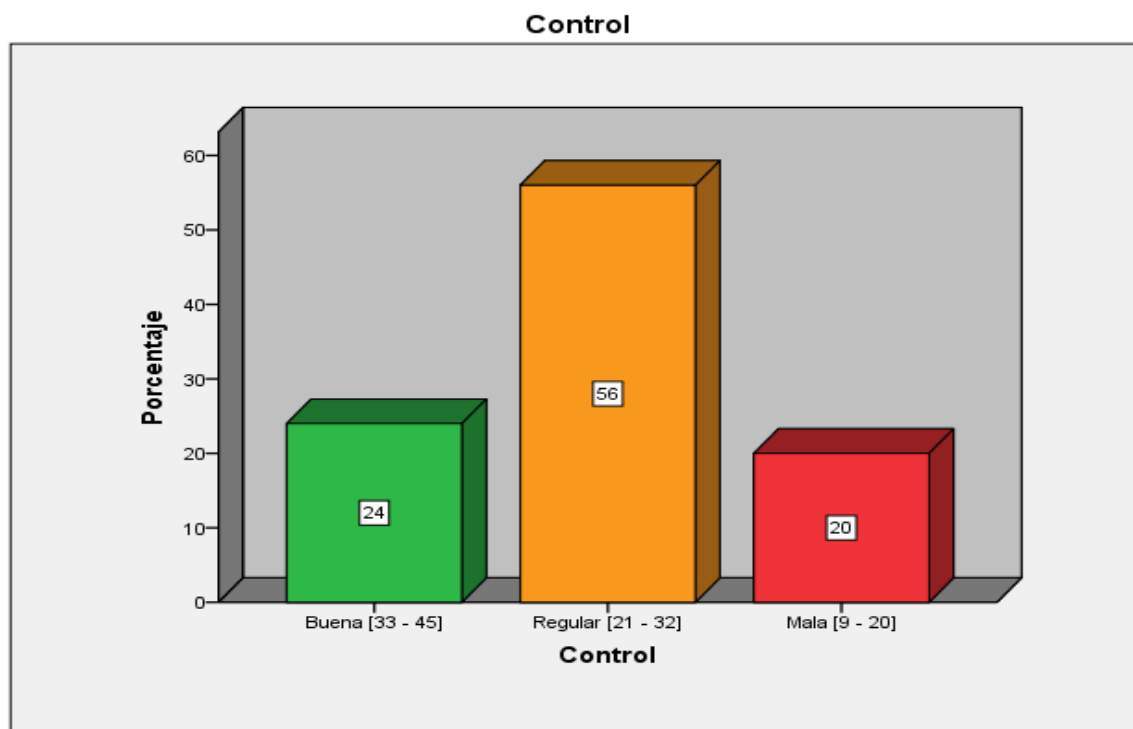


Figura 5: Gestión administrativa vs Control en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 14 y figura 6 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que el Control en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Mala con un 20%, Regular con un 56% y Buena con un 24%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos mayoritariamente coincidieron que el control fue regular.

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 15:

Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Satisfacción laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Alto [121 - 165]	22	22,0	22,0
	Medio [77 - 120>	57	57,0	79,0
	Bajo [33 - 76>	21	21,0	100,0
	Total	100	100,0	

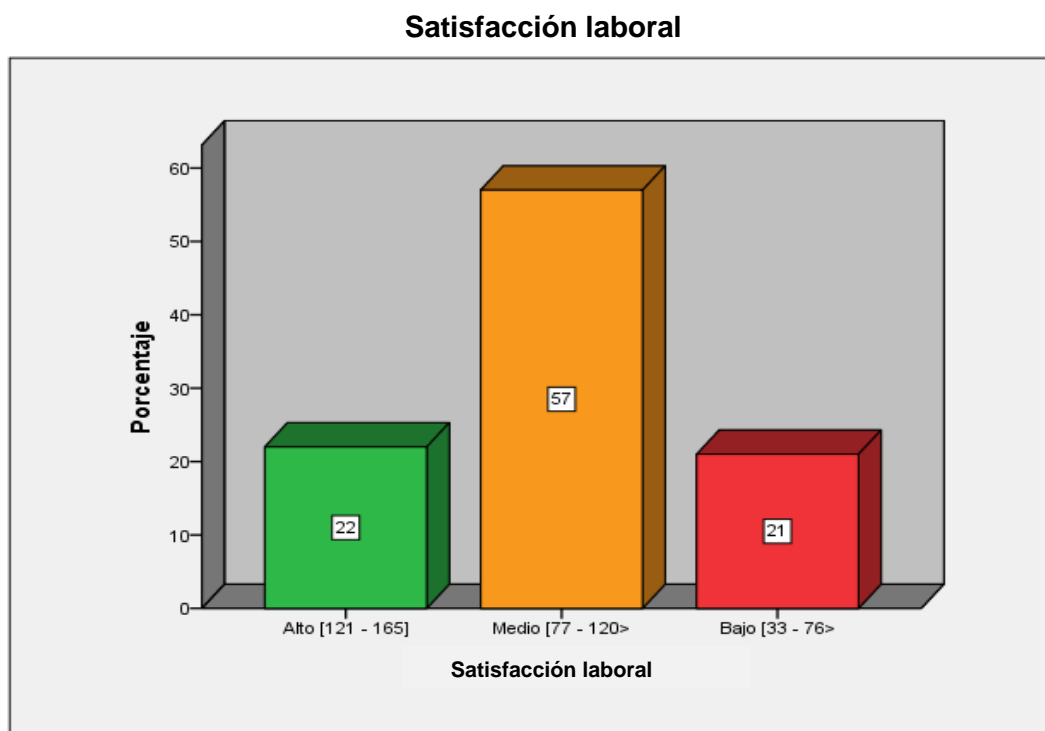


Figura 6: Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 15 y figura 7 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Bajo con un 21%, Medio con un 57% y Alto con un 22%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos percibieron como medio.

Dimensión 1: Con la organización en la satisfacción laboral.

Tabla 16:

Satisfacción laboral vs Con la organización en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Con la organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Alto [33 - 45]	14	14,0	14,0
	Medio [21 - 32]	63	63,0	77,0
	Bajo [9 - 20]	23	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0



Figura 7: Satisfacción laboral vs Con la organización en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 16 y figura 8 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que con la organización en la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Bajo con un 23%, Medio con un 63% y Alto con un 14%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos percibieron como medio.

Dimensión 2: Con las relaciones humanas en la satisfacción laboral.

Tabla 17:

Satisfacción laboral vs Con las relaciones humanas en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Con las relaciones humanas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Alto [33 - 45]	1	1,0	1,0
	Medio [21 - 32]	80	80,0	81,0
	Bajo [9 - 20]	19	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

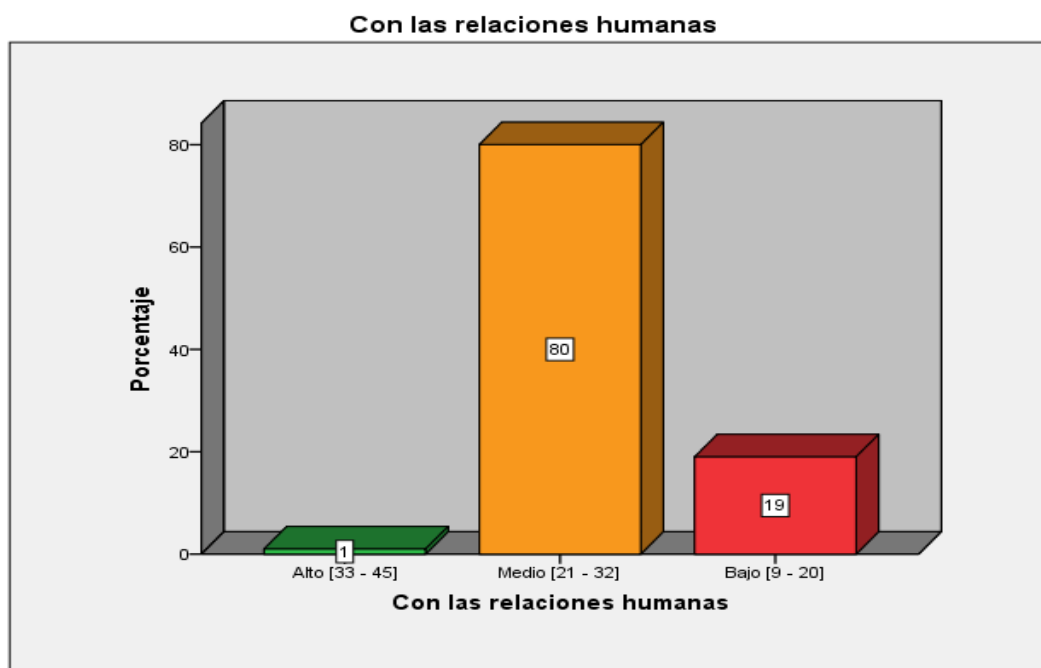


Figura 8: Satisfacción laboral vs Con las relaciones humana en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 17 y figura 9 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 percibieron que con las relaciones humanas en la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Bajo con un 19%, Medio con un 80% y Alto con un 1%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos percibieron como medio.

Dimensión 3: Con la supervisión en la satisfacción laboral.

Tabla 18:

Satisfacción laboral vs Con la supervisión en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Con la supervisión				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Alto [22 - 30]	33	33,0	33,0
	Medio [14 - 21>	47	47,0	80,0
	Bajo [6 - 13]	20	20,0	100,0
	Total	100	100,0	

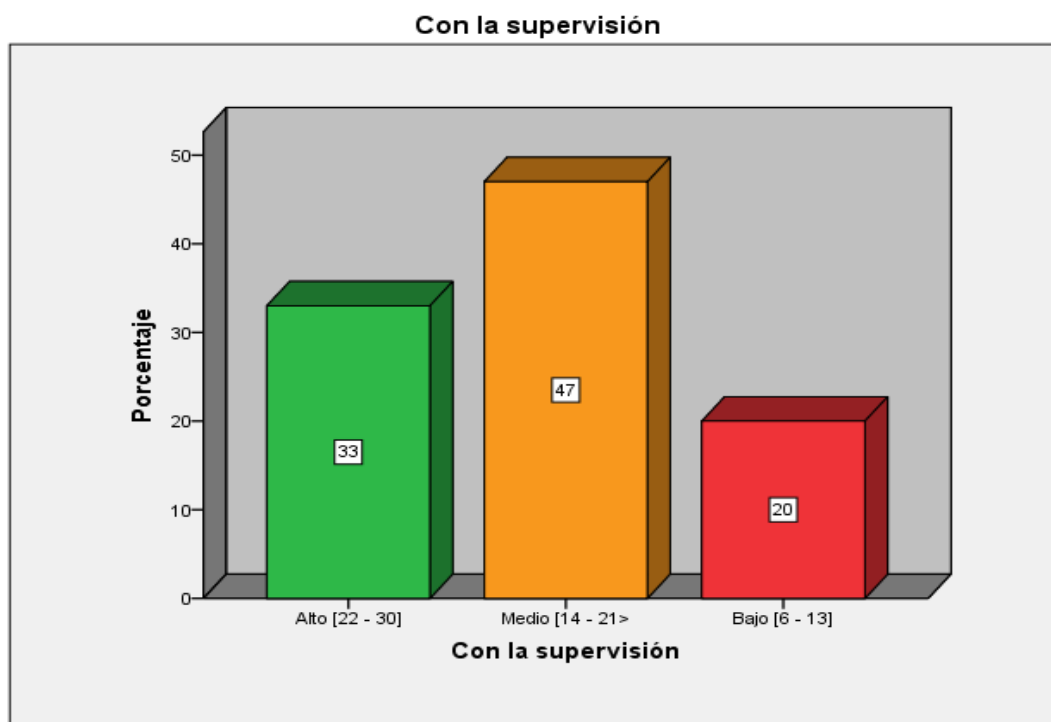


Figura 9: Satisfacción laboral vs Con la supervisión en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 18 y figura 10 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 percibieron que con la supervisión en la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 fue: Bajo con un 20%, Medio con un 47% y Alto con un 33%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos percibieron como medio.

Dimensión 4: Con la producción de bienes y servicios.

Tabla 19:

Satisfacción laboral vs Con la producción de bienes y servicios en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Con la producción de bienes y servicios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Alto [33 - 45]	18	18,0	18,0
	Medio [21 - 32]	70	70,0	88,0
	Bajo [9 - 20]	12	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

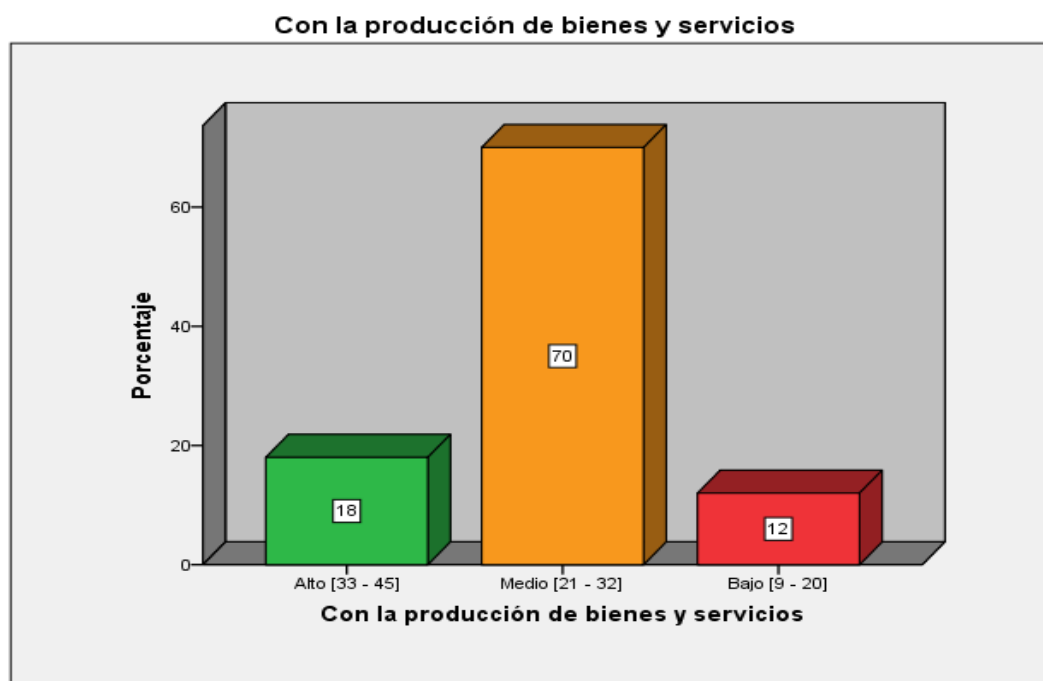


Figura 10: Satisfacción laboral vs Con la producción de bienes y servicios en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Interpretación: De la tabla 19 y figura 11 se observa que los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 percibieron que con la producción de bienes y servicios en la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017 fue: Bajo con un 12%, Medio con un 70% y Alto con un 18%. Entonces se puede decir que desde la perspectiva de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos percibieron como medio.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

Ho: No existe una relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hi: Existe una relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 20:

Correlación entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte.

Correlaciones

			Variable: Gestión Administrativa	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Variable: Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística.

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la H1; quiere decir, que si existió relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Conclusión.

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Gestión administrativa tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,943$) y significativa (p valor= 0,000 menor que 0,05) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe una relación entre la Planeación y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hi: Existe una relación entre la Planeación y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 21:

Correlación entre la Satisfacción laboral y la Planeación en el módulo básico de justicia de Lima norte.

			Planeación	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística.

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la H1; quiere decir, que si existió relación entre la Planeación y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Conclusión.

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Planeación tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,889$) y significativa (p valor= 0,000 menor que 0,05) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación entre la Organización y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hi: Existe relación entre la Organización y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 22:

Correlación entre la Satisfacción laboral y la Organización en el módulo básico de justicia de Lima norte.

			Organización	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Organizacion	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística.

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la Ho y se acepta la H1; quiere decir, que si existió relación entre la Organización y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Conclusión.

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Organización tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,834$) y significativa (p valor= $0,000$ menor que $0,05$) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación entre la Dirección y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.

Hi: Existe relación entre la Dirección y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.

Tabla 23:

Correlación entre la Satisfacción laboral y la Dirección en el módulo básico de justicia de Lima norte.

			Dirección	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Variable: Satisfacción Laboral	Variable: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística.

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; quiere decir, que si existió relación entre la Dirección y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Conclusión.

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Organización tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,908$) y significativa (p valor= 0,000 menor que 0,05) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hipótesis 4.

H_0 = No existe una relación entre el Control y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, Los Olivos 2017.

H_1 = Existe una relación entre el Control y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 24:

Correlación entre la Satisfacción laboral y el Control en el módulo básico de justicia de Lima norte.

			Control	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística.

Debido a que $p= 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; quiere decir, que si existió relación entre el Control y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Conclusión.

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el Control tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,935$) y significativa (p valor= $0,000$ menor que $0,05$) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

IV. Discusión

Considerando que el objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017; además corroborar si existía correlación entre las dimensiones, a) Planeación, b) Organización, c) Dirección y d) Control de la variable gestión administrativa con la segunda variable satisfacción laboral; se calcularon las respectivas correlaciones de Rho de Spearman para verificar si se validaban las hipótesis propuestas, obteniendo los siguientes resultados:

Respecto a la hipótesis general se concluye que la Gestión administrativa tiene una correlación positiva alta con la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017, porque entre estas variables se ha encontrado una correlación positiva muy fuerte ($Rho = ,943$) y una relación de significancia (p valor= 0,000 menor que 0,05). Con estos resultados estamos en condiciones de señalar como Castro (2012) elaboro una investigación titulada *“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida”*. De acuerdo a los resultados se pudo comprobar que existe relación entre la gestión administrativa y a satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida. A modo de conclusión se pudo comprobar que existe una relación correlacional moderada con un nivel de 0.659 con tendencia a alta y de acuerdo a la gestión administrativa el 70% del personal que labora lo calificó de positivo. Recari (2015), realizo la tesis titulada: *“Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala”*, facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad de Rafael Landívar. De acuerdo a los resultados se determinó que la gestiona administrativa en dicha área de estudio que son los departamentos de compras es tediosa y lenta debido al exceso de controles burocráticos que se han implementado con el fin de controlar las adquisiciones de cotización y licitación. Finalmente, George Elton Mayo, define que la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del

hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados obtenidos proporcionaron suficiente evidencia para aceptar la hipótesis de que si existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017, porque se estimó una correlación positiva muy fuerte ($Rho=,889$) y una relación de significancia (p valor = 0,000 menor que 0,05); por lo tanto, la hipótesis específica 1 queda aceptada. Entonces, se puede concluir que la planeación impacto de manera positiva en la satisfacción laboral. Finalmente, con la planeación se puede plantear hacia donde se quiere dirigir la organización o la institución, por eso se dice que esta primera etapa es importante para iniciar el proceso administrativo. Por ello, mayormente las empresas o instituciones tienen éxitos debido a que la planeación está bien definida. Existen tipos de planeación que se debería implementar como regla en toda institución: a) La estratégica.- Esta fase se realiza los niveles más altos de una organización. Mayormente la planeación de toda entidad se da a mediano y largo plazo y raíz de eso se comienza a elaborar todo los planes y metas. b) Táctica o funcional.- Son los planes que se crean en cada área de una entidad con el fin de lograr el plan estratégico. c) Operativa.- Es cuando se da a corto plazo. Su tarea es básicamente formular y asignar los resultados que debe tener la empresa. Esta etapa es importante para el correcto funcionamiento en cualquier empresa y una de las ventajas son: se aprovecha mejor los recursos, se reduce la incertidumbre, se minimiza el riesgo y se aprovecha las oportunidades; cuando se planea se dirección el futuro de la empresa (Munch, 2014, p.p.37, 41).

De acuerdo a la hipótesis específica 2, los resultados obtenidos proporcionaron suficiente evidencia para aceptar la hipótesis de que si existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de

justicia de Lima norte, los olivos, 2017, porque se estimó una correlación positiva muy fuerte ($Rho=,834$) y una relación de significancia (p valor = 0,000 menor que 0,05); por lo tanto, la hipótesis específica 2 queda aceptada. Entonces, se puede concluir que la organización impacto de manera positiva en la satisfacción laboral. Finalmente, la labor de toda organización es tratar de simplificar el trabajo en toda entidad y coordinar funciones dentro de las áreas establecidas. Que las actividades y los recursos asignados se utilicen de la mejor manera para que a los trabajadores les resulte más sencillo y práctico el manejo y puedan brindar un mejor servicio al usuario. La importancia de esta etapa se base en suministrar los métodos para que se puedan ejecutar las labores eficientemente, se trata de reducir costos y que se incremente la producción en el trabajo y finalmente reducir la duplicidad (Munch, 2014, p.57).

En relación a la hipótesis específica 3, los resultados obtenidos proporcionaron evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de que si existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017, porque se estimó una correlación positiva muy fuerte ($Rho=,908$) y una relación de significancia (p valor = 0,000 menor que 0,05); por lo tanto, la hipótesis específica 3 queda aceptada. Entonces, se puede concluir que la dirección impacto de manera positiva en la satisfacción laboral. Finalmente, esta etapa también es importante ya que aquí es donde se ejecutan todas fases el proceso administrativo de toda entidad pública o privada para el logro de la misión y visión; y el éxito de que funcione bien se basa en que se cumpla esta etapa a cabalidad. Comprende varios elementos como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Empezando por el liderazgo, este sirve para influir, guiar a un grupo de trabajadores para que tenga un mismo objetivo que es el que la empresa cumpla con su meta, la motivación se da de las actitudes, comportamiento de los empleadores que trabajan correctamente con un mismo fin y por último la comunicación es básica en toda entidad por que se recibe y se trasmite la información requerida para ejecutar los planes y actividades ya establecidas (Munch, 2014, p.101).

En relación a la hipótesis específica 4, los resultados obtenidos proporcionaron evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de que si existe

relación entre el control y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, 2017, porque se estimó una correlación positiva muy fuerte ($Rho = ,935$) y una relación de significancia (p valor = 0,000 menor que 0,05); por lo tanto, la hipótesis específica 4 queda aceptada. Entonces, se puede concluir que el control impacto de manera positiva en la satisfacción laboral. Finalmente, a través de esta etapa se garantiza que se cumplan los planes que tiene una entidad pública o privada; es la última etapa del proceso administrativo sin embargo en la realidad muchas empresas o instituciones no la aplican de la misma manera. La planeación y el control van de la mano porque al punto de que el administrador, gerente o presidente no sepa si está planeando o controlando. En esta etapa se establece estándares para revisar los resultados obtenidos con la finalidad de corregirlos, prevenirlo o mejorarlos en su totalidad dependiendo el caso. Lo ideal sería saber escoger las técnicas, formas para realizar el control y así el personal que labora este satisfecho (Munch, 2014, p.121).

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo a la hipótesis general podemos concluir que existe relación entre ambas variables por lo tanto si la gestión administrativa fuera la adecuada la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos sería el mejor. Ahora para contrastar esta conclusión los resultados nos arrojaron que la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,943$) y significativa ($p \text{ valor}=0,000$ menor que $0,05$) con la variable satisfacción laboral.

Segunda:

De acuerdo a la hipótesis específica 1 podemos concluir que existe relación entre la dimensión 1 con la variable 2; por lo tanto si la planeación fuera la correcta la satisfacción laboral de casi todo el personal que labora en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos sería mucho mejor. Ahora para contrastar esta conclusión los resultados nos arrojaron que existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión planeación tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,889$) y significativa ($p \text{ valor}=0,000$ menor que $0,05$) con la variable satisfacción laboral.

Tercera:

De acuerdo a la hipótesis específica 2 podemos concluir que existe relación la dimensión 2 y la variable 2; por lo tanto si la organización fuera la correcta la satisfacción laboral de casi todo el personal que labora en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos sería mucho mejor. Ahora para contrastar esta conclusión los resultados nos arrojaron que existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión organización tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,834$) y significativa ($p \text{ valor}=0,000$ menor que $0,05$) con la variable satisfacción laboral.

Cuarta:

De acuerdo a la hipótesis específica 3 podemos concluir que existe relación la dimensión 3 y la variable 2; por lo tanto si la dirección fuera la correcta la

satisfacción laboral de casi todo el personal que labora en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos sería mucho mejor. Ahora para contrastar esta conclusión los resultados arrojaron que existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión dirección tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,908$) y significativa ($p \text{ valor}=0,000$ menor que $0,05$) con la variable satisfacción laboral.

Quinta:

De acuerdo a la hipótesis específica 4 podemos concluir que existe relación la dimensión 4 y la variable 2; por lo tanto si el control fuera el correcto la satisfacción laboral de casi todo el personal que labora en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos sería mucho mejor. Ahora para contrastar esta conclusión los resultados arrojaron que existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión control tiene relación positiva muy fuerte ($Rho =,935$) y significativa ($p \text{ valor}= 0,000$ menor que $0,05$) con la satisfacción laboral.

VI. Recomendaciones

Primera:

Desarrollar talleres de información en temas relacionadas a la gestión administrativa que ayuden a mejorar al sistema judicial para brindar un mejor servicio al administrado y también sobre satisfacción laboral para promover un mejor rendimiento y compromiso laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Segunda:

Promover una mayor y mejor participación de los trabajadores del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos en la toma de decisiones con la finalidad de mejorar la imagen institucional del sistema judicial.

Tercera:

Desarrollar trabajos de investigación relacionados al tema de tesis en busca de mejoras para la institución acorde con la satisfacción laboral que todo trabajador debe tener.

Cuarta:

Promover e impulsar a través de las direcciones institucionales el aumento salarial y el reconocimiento de la labor del trabajador del sector público en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Quinta:

Comunicar a la gerencia del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos la importancia del control de la gestión administrativa con el objetivo de medir las funciones que realiza el personal jurisdiccional y administrativo de dicha institución.

VII. Referencias

- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral*. Universidad de Tabasco, México.
- Aguirre, R. (2015). *Acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)*. Icic, Ciudad Victoria, Tamaulipas.
- Arandia, I. (2010). *Estructuras de administración de justicia en estados compuestos – estudio comparativo*. Instituto de la judicatura Bolivia. Sucre, Bolivia.
- Akio, P. *Desarrollo de liderazgo*. National Minority Aids Council. Serie de efectividad Organizacional. Recuperado de: <https://bit.ly/2IPRmEr>
- Armijo, M. (2010). *Definición de las metas: aspectos a considerar para asegurar su confiabilidad y utilidad para la evaluación*. Costa Rica.
- Armstrong, M. (2011). *Gerencia de Recursos Humanos*. Inglaterra: Legis.
- Asociación de Buenos Empleadores. *Programa de evaluación del desempeño*. Recuperado de: <https://bit.ly/1S90nQ7>
- Ávila, R.B. (1997). *Metodología de la Investigación*. Lima.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3º Ed.). Colombia.
- Barriga, A. Rendón, A. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico del distrito de Arequipa*. Universidad Católica San Pablo. Arequipa.
- Balart, M. (2013). *La empatía: clave para conectar con los demás. Claves de poder personal*. Socia Directora de Agama Consultoría y Aprendizaje, S.L.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Universidad de Granada. España.
- Castañeda, J. (2011). *Metodología de la Investigación*.
- Canales, C. (2005). Concepto de Coordinación. Recuperado de: <https://bit.ly/2JCHp7W>
- Castillo, C. Espino, V. López, J. Medina, K. y Villalón, K. (2016). *Dinámica del*

comportamiento social, concepto de rol o papel. Recuperado de: <https://bit.ly/2uOQOE7>

Castillo, M. (2012). *La norma jurídica en el sistema legislativo peruano.* Derecho y Cambio Social.

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

Cavero, P. Díaz, R. Valverde, L. y Flores, M. (2009). *Tipos de Estructuras Organizacionales.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Cámara de Comercio de Medellín. *El presupuesto, tema clave de la gestión empresarial.* Antioquia, Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/2zU1DdU>

Chiavenato, I (2013). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* (7.a ed.). México: McGraw Hill.

Corral, F. (2007). *Evaluación del desempeño.* EOI – américa. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica.* Colombia.

Díaz, F. (2006). *Guía básica para la redacción del manual de definición de funciones.* Master: MBA.

Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* México: McGraw Hill.

Daft, R. y Marcic D. (2011). *Introducción a la Administración.* (6.a ed.) México: Artgraph

Eyssautier de la Mora, M. (2002). *Metodología de la Investigación.* (5º ed.)

EAE business School. *Delegar responsabilidades y decisiones: aprender las claves para delegar con asertividad.* Recuperado de: <https://bit.ly/2uAnimn>

El Comercio (2014). *¿Te valoran en tu trabajo?, el 71% no se siente apreciado.* Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2JCSICs>

- Fagilde, C. (2009). *Presupuesto empresarial, un enfoque práctico para el aula*. Programa de ciencias sociales, Unellez.
- Fernández, L. *Gestión documental. Trabajo: Instituto de Estudios Superiores en Administración*. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://bit.ly/2LBg33K>
- Frankel, N. Gage, A. (2009). *Fundamentos de monitoreo y evaluación*. Cursillo autodirigido.
- Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid. Manual de comunicación para investigadores. Recuperado de: <https://bit.ly/1EuwyWu>
- Fuentes, Silvia (2012). “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- García, A. (1997). *Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo*. Universidad Complutense de Madrid. España, Madrid.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. (1º ed.). Argentina.
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana. Editorial Ciencias Médicas. Cuba.
- Gonzales, G. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado a la municipalidad en la provincia de Córdoba*. (Tesis de doctorado en Ciencias Jurídicas y Empresariales), Universidad Católica de Córdoba, Córdoba, Argentina.
- Guzmán, P. Olave, S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad de Cuyo, facultad de ciencias económicas. Argentina, Mendoza.
- Hernández, I. (2004). *Educar para la tolerancia: una labor en conjunto*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º ed.) México.

- Hutchinson, S. *El liderazgo, un desempeño efectivo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2LiqHQn>
- Hintze, J. (1999). *Administración de estructuras organizativas*. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Manual de control administrativo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2LbUkn6>
- La Rosa, D. (2016). Material y equipo de trabajo. Recuperado de: <https://bit.ly/2mti4UX>
- López, M. Aran, V. Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la perspectiva automática hasta los procesos controlados*. Universidad del Rosario. Colombia.
- Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico*. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Biblos
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2017). *Guía práctica sobre la actividad administrativa de fiscalización*. Guía para asesores jurídicos del estado. Lima, Perú.
- Ministerio de Fomento. *Gestión documental, nivel 1*. Puertos del Estado. Recuperado de: <https://bit.ly/2O1BNYp>
- Molina, H. *Establecimientos de metas, comportamiento y desempeño*. Universidad de Icesi.
- Munch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (1ª edición), Pearson Educación. México.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México.
- Paez, S. (2014). *Procesos de alta gerencia, herramienta efectiva para la toma de decisiones, con la participación de los clientes internos*. Universidad Militar Nueva Granada. Diplomado en Alta Gerencia. Bogotá, Colombia.
- Palma, M. (2016). *Modernización judicial, gestión y administración en América Latina*. Brasil.
- Parra, E. (2013). *Los derechos humanos y la tolerancia. La tolerancia elemento clave en los derechos humanos*. Primera Revista Electrónica en América Latina. Razón y Palabra. Recuperado de: <https://bit.ly/2zWNc8U>
- Parket, M. (2001). ¿Qué es gerencia participativa? .Recuperado de:

<https://bit.ly/2LtJ9WI>

Pasco, M. (1986). El salario y su protección y garantía. Recuperado de: <https://bit.ly/2mrTaoK>

Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana. Maestría en Psicología Organizacional y Gerencial. Argentina.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana Periodo 2013*.

Poder Judicial, (2007). *Estrategias*. Recuperado de: <https://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=visi%F3n>

Ribeiro, L. *El poder de la comunicación*. Palestrante Internacional. Medico Cardiólogo. Recuperado de: <https://bit.ly/2qPONjo>

Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Rodríguez, D. (2017). *Plan de gobierno poder judicial*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2zVLnsO>

Rosado, M. (2003). *Metodología de Investigación y Evaluación*. (1º ed.). México.

Ros, J. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Ruiz, C. Hernández, J. El control en las organizaciones: Un marco de estudio. Conocimiento, Innovación y emprendedores: Camino al futuro. Universidad de Jaén. Lima, Perú.

Salazar, B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Sánchez, S. Fuentes, F. Artacho, C. (2008). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. Universidad de Córdoba. Colombia.

Solís, A. (2001). *Metodología de la Investigación Jurídica social*. Lima: Editores ByB.

Sornoza, A. (2003). *Sistema de incentivos como herramienta para el*

mejoramiento de la productividad empresarial.

Soriano, M. *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo.* Área de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Escuela de Magisterio de Teruel. Universidad de Zaragoza.

Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012.* Tacna: UNJBG.

Universidad de Desarrollo Profesional Preparatoria (Unidep). *Las normas: Concepto, características y clasificación.* Derecho I. Recuperado de: <https://bit.ly/2glkK5F>

Valle, A. (2006). *La facultad de fiscalización.* Instituto Peruano de Derecho Tributario.

Valle, O. Rivera, O. *Monitoreo e indicadores.* Organización de Estados Iberoamericanos. Guatemala.

Villanueva, B. (2007). *La funcionalidad y delimitación de las medidas correctivas como mecanismo regulador de las conductas económicas negativas en el mercado y el respeto al principio del non bis in ídem.* Revista Internauta de Práctica Jurídica. Lima, Perú.


Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.*

VIII. Anexos

Matriz de Consistencia

gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia lima norte, los olivos, 2017

Problema		Variables e indicadores				Niveles y rangos	
Objetivos		Variable 1: Gestión administrativa				Variable 2: Satisfacción laboral	
Objetivo general:		Dimensiones		Indicadores		Items	
Objetivo específico:		Indicadores		Escala de medición		Niveles y rangos	
<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación entre la planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Existe una relación entre la organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Existe una relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Existe una relación entre el control y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>> Presupuesto</p> <p>> Estrategia institucional</p> <p>> Metas</p> <p>> Estructura orgánica</p> <p>> Designación de funciones</p> <p>> Coordinación</p> <p>> Liderazgo</p> <p>> Motivación</p> <p>> Comunicación</p> <p>> Evaluación del desempeño</p> <p>> Monitoreo de las funciones</p> <p>> Medidas correctivas</p>	<p>Del 1 al 3</p> <p>Del 4 al 6</p> <p>Del 7 al 9</p> <p>Del 10 al 12</p> <p>Del 13 al 15</p> <p>Del 16 al 18</p> <p>Del 19 al 21</p> <p>Del 22 al 24</p> <p>Del 25 al 27</p> <p>Del 28 al 30</p> <p>Del 31 al 33</p> <p>Del 34 al 36</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>	<p>Bueno (132 – 180)</p> <p>Regular (84 – 131)</p> <p>Malo (36 – 83)</p>	
<p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p>	<p>Existe una relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p> <p>Existe una relación entre la satisfacción y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, los olivos, 2017.</p>	<p>Con la organización</p> <p>Con las relaciones humanas</p> <p>Con la supervisión</p> <p>Con la producción de bienes y servicios</p>	<p>> Cumplimiento de las normas</p> <p>> Documentos de gestión</p> <p>> Participación de la gerencia</p> <p>> Roles</p> <p>> Empatía</p> <p>> Tolerancia</p> <p>> Control</p> <p>> Fiscalización</p> <p>> Remuneración</p> <p>> Incentivos</p> <p>> Materiales de trabajo</p>	<p>Del 1 al 3</p> <p>Del 4 al 6</p> <p>Del 7 al 9</p> <p>Del 10 al 12</p> <p>Del 13 al 15</p> <p>Del 16 al 18</p> <p>Del 19 al 21</p> <p>Del 22 al 24</p> <p>Del 25 al 27</p> <p>Del 28 al 30</p> <p>Del 31 al 33</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>	<p>Alto (121- 165)</p> <p>Medio (77 – 120)</p> <p>Bajo (33 – 76)</p>	

 ESCUELA DE POSGRADO <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>		ANEXO 1	
- diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>o ional ción ntal y de corte ial. o deductivo</p>	<p>Población: La población está conformada por 100 trabajadores entre ellos personal jurisdiccional y administrativo del módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra es de tipo censal no probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: Es de 100 trabajadores entre ellos personal jurisdiccional y administrativo.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Año: 2018</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Ámbito de Aplicación: Modulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Año: 2018</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Ámbito de Aplicación: Modulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se trabajó en formatos de tablas y figuras de barras tridimensionales para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva y para el estudio dentro de la escala de medición.</p>

**Instrumento para medir las variables gestión administrativa y
satisfacción laboral**

Estimado colaborador le informamos que se está realizando un trabajo de investigación respecto a la gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de Lima norte, los olivos. Le comunicamos que la información brindada será utilizada únicamente con fines académicos, y es de carácter anónimo por lo cual se le solicita responder de manera libre y sincera de acuerdo a su perspectiva.

A continuación puede observar una serie de ítems la cual deberá responder marcando con un aspa (x) en la casilla que a usted mejor le parezca. Solo marcar un casillero por ítem por favor.

Muchas Gracias.

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

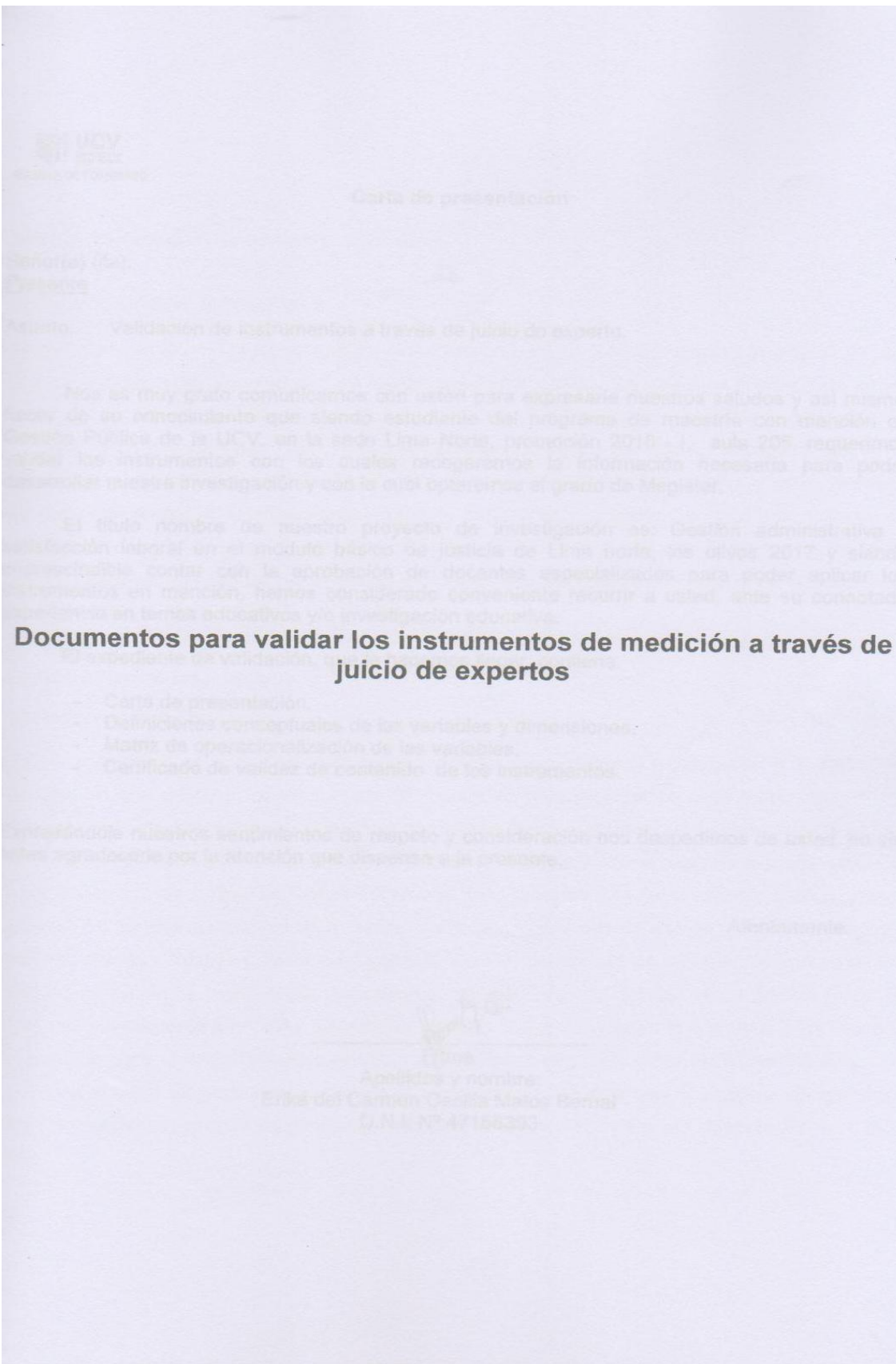
N°	Variable 1: Gestión administrativa	Escala de Calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Planeación						
1	¿El dinero destinado por el Ministerio de Economía y Finanzas al Poder Judicial a través del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se ajusta a lo presupuestado para cada año?					
2	¿Se gasta todo el 100% del dinero presupuestado en la institución donde labora?					
3	¿Los gastos en la institución se ejecutan de acuerdo a lo planificado?					
4	¿La estrategia institucional de la institución ayuda a mejorar la confianza en el administrado?					
5	¿Se debería replantear la estrategia institucional en su centro de trabajo?					
6	¿Se conoce el funcionamiento de la estrategia institucional?					
7	¿Se encuentra conforme con las metas trazadas en su institución?					
8	¿Las metas están en función al trabajo del personal que labora en la institución?					
9	¿Las metas que se propone en su institución van de acorde con la realidad en que se vive?					
Dimensión 2: Organización						
10	¿La estructura orgánica de su institución está bien diseñada?					

11	¿La estructura orgánica de su institución ayuda a mejorar las labores administrativas?						
12	¿La estructura orgánica está en función a las especialidades de cada trabajador?						
13	¿Realiza las funciones que competen solo a su área de trabajo?						
14	¿Cada área tiene delimitada su función en su institución?						
15	¿La designación de autoridades dentro de su institución se realiza por meritocracia?						
16	¿Existe coordinación dentro las áreas de trabajo para la ejecución de tareas asignadas?						
17	¿La coordinación que existe dentro de su institución es la adecuada?						
18	¿La coordinación que existe ayuda a simplificar las labores judiciales y administrativas?						
Dimensión 3: Dirección							
19	¿Existe liderazgo dentro de la institución donde labora?						
20	¿El liderazgo es básico para todo tipo de labor que le asignan?						
21	¿Se debería fomentar más el liderazgo en todo el personal que labora en su institución?						
22	¿Existe motivación hacia los trabajadores por parte de la institución?						
23	¿La motivación es fundamental para el desempeño de todo trabajador?						
24	¿Debería implementarse talleres de motivación para todo el personal que labora en las distintas áreas de la institución?						
25	¿La comunicación dentro de la institución donde labora es flexible?						
26	¿Se comunica de forma oportuna las labores que va realizar tanto el personal administrativo como el jurisdiccional?						
27	¿Una buena comunicación permite mejorar la relación entre el empleado y la institución?						
Dimensión 4: Control							
28	¿La labor que realiza ODECMA a través de la evaluación de funciones es el correcto?						
29	¿El control que realiza en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se da antes y posterior a los hechos?						
30	¿La evaluación del desempeño que se realiza a los trabajadores se da a través de estándares (desempeño deseado)?						
31	¿Se cuenta con un plan de monitoreo dentro de su institución?						
32	¿Las labores que se realizan dentro de su institución son monitoreadas constantemente?						
33	¿Existe un monitoreo de funciones para todo el personal que labora en su institución?						
34	¿Se realiza un seguimiento a las medidas correctivas para un buen funcionamiento de la institución?						
35	¿Las medidas correctivas que se realizan en su institución son las adecuadas?						

36	¿Las medidas correctivas ayudan a un control posterior de las funciones asignadas en la institución?					
Nº	Variable 2: Satisfacción laboral	Escala de medición				
Dimensión 1: Satisfacción por la organización		5	4	3	2	1
37	¿La institución cumple con las disposiciones laborales en los plazos previstos?					
38	¿La institución hace prevalecer las normas que existen ante todo?					
39	¿Los reglamentos que hay dentro de su institución son necesarios para facilitar las labores jurisdiccionales y administrativas?					
40	¿Se cumple con toda la documentación de gestión dentro de su institución?					
41	¿La documentación relacionada a la gestión de su institución es entendible?					
42	¿La institución maneja adecuadamente toda la documentación respecto a la gestión en que se trabaja?					
43	¿La institución participa de los eventos institucionales de los trabajadores?					
44	¿La institución se preocupa por promover un clima laboral en sus trabajadores?					
45	¿La institución participa de manera constante entorno a la organización en que se maneja a los trabajadores?					
Dimensión 2: Satisfacción con las relaciones humanas						
46	¿El rol que cumple un trabajador es importante para cumplir las metas trazadas por la institución?					
47	¿Está satisfecho con el rol que cumple dentro de sus labores?					
48	¿Los trabajadores de su institución cumplen su rol de una manera adecuada?					
49	¿Por el tipo de labor que tienen es importante establecer una relación empática con los compañeros de trabajo?					
50	¿En el área de su trabajo se percibe un grado de empatía por parte de los jueces?					
51	¿Dentro de su área de trabajo el grado de empatía es frecuente?					
52	¿El nivel de tolerancia en su área de trabajo permite adaptarse a la institución?					
53	¿La tolerancia es un factor determinante en las funciones que se desempeña?					
54	¿Existe tolerancia entre sus compañeros de trabajo y la institución?					
Dimensión 3: Satisfacción con la supervisión						
55	¿El control que realiza la institución a sus labores es la adecuada?					
56	¿Es consciente que el control de las actividades que desempeñan ustedes es parte de la política de su institución?					
57	¿El control que se realiza la institución afecta su rendimiento laboral?					
58	¿La fiscalización que realiza la institución a todo el personal es satisfactoria?					
59	¿Existe una adecuada fiscalización de acuerdo a su desempeño laboral?					
60	¿Siente que la fiscalización que se realiza en su institución es usada como presión laboral?					

Dimensión 4: Satisfacción con la producción de bienes y servicios					
61	¿La remuneración que recibe corresponde a la expectativa y esfuerzo realizado en su trabajo?				
62	¿Existe recompensa por las horas extras que labora en su institución?				
63	¿Se realiza el aumento de la remuneración de tiempo en tiempo?				
64	¿Los trabajadores tienen algún incentivo económico por parte de su institución?				
65	¿Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece su institución?				
66	¿El plus y bonificaciones que otorga su institución son accesibles para el personal que labora?				
67	¿Tienen acceso a todos los materiales de trabajo para realizar una buena labor?				
68	¿Los materiales de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas?				
69	¿Los materiales de trabajos son los idóneos para agilizar las labores?				

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



Carta de presentación

Señor(a) (ita):
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 - I, aula 205, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.


El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:
Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal
D.N.I: N° 47158393

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Gestión administrativa

Según George Elton Mayo, la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planeación

Con la planeación se puede plantear hacia donde se quiere dirigir la organización o la institución, por eso se dice que esta primera etapa es importante para iniciar el proceso administrativo. Por ello, mayormente las empresas o instituciones tienen éxitos debido a que la planeación está bien definida. Existe tipos de planeación que se debería implementar como regla en toda institución: a) La estratégica.- Esta fase se realiza los niveles más altos de una organización. Mayormente la planeación de toda entidad se da a mediano y largo plazo y raíz de eso se comienza a elaborar todo los planes y metas. b) Táctica o funcional.- Son los planes que se crean en cada área de una entidad con el fin de lograr el plan estratégico. c) Operativa.- Es cuando se da a corto plazo. Su tarea es básicamente formular y asignar los resultados que debe tener la empresa. Esta etapa es importante para el correcto funcionamiento en cualquier empresa y una de las ventajas son: se aprovecha mejor los recursos, se reduce la incertidumbre, se minimiza el riesgo y se aprovecha las oportunidades; cuando se planea se dirección el futuro de la empresa (Munch, 2014, p. p.37, 41)

Dimensión 2: Organización

La labor de toda organización es tratar de simplificar el trabajo en toda entidad y coordinar funciones dentro de las áreas establecidas. Que las actividades y los recursos asignados se utilicen de la mejor manera para que a los trabajadores les resulte más sencillo y práctico el manejo y puedan brindar un mejor servicio al usuario. La importancia de esta etapa se base en suministrar los métodos para que se puedan ejecutar las labores eficientemente, se trata de reducir costos y que se incremente la producción en el trabajo y finalmente reducir la duplicidad (Munch, 2014, p. 57).

Dimensión 3: Dirección

Aquí es donde se ejecutan todas fases el proceso administrativo de toda entidad pública o privada para el logro de la misión y visión; y el éxito de que funcione bien se basa en que se cumpla esta etapa a cabalidad. Comprende varios elementos como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Empezando por el liderazgo, este sirve para influir, guiar a un grupo de trabajadores para que tenga un mismo objetivo que es el que la empresa cumpla con su meta, la motivación se da de las actitudes, comportamiento de los empleadores que trabajan correctamente con un mismo fin y por último la comunicación es básica en toda entidad por que se recibe y se trasmite la información requerida para ejecutar los planes y actividades ya establecidas (Munch, 2014, p.101).

Dimensión 4: Control

En eesta etapa se garantiza que se cumplan los planes que tiene una entidad pública o privada; es la última etapa del proceso administrativo sin embargo en la realidad muchas empresas o instituciones no la aplican de la misma manera. La planeación y el control van de la mano porque al punto de que el administrador, gerente o presidente no sepa si está planeando o controlando. En esta etapa se establece estándares para revisar los resultados obtenidos con la finalidad de corregirlos, prevenirlo o mejorarlos en su totalidad dependiendo el caso. Lo ideal sería saber escoger las técnicas, formas para realizar el control y así el personal que labora este satisfecho (Munch, 2014, p.121).

Variable 2: Satisfacción laboral

Según Lawler, la definición de satisfacción laboral tiene una percepción individual en el proceso que se conduce a la satisfacción o insatisfacción la cual está determinado por estos aspectos: a) inversiones personales y percibidas en el trabajo, b) resultados de las personas c) características del trabajo d) cantidad percibida de recompensa. Por otra parte explica que el termino recompensa no significa solo retribución financiera sino que incluye un montón de factores como ascensos, reconocimientos, comunicación con la organización, etc. (Caballero, 2002, p.7).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Con la organización

La satisfacción en la organización tiene varios aspectos pero uno de los principales son los beneficios y salarios dentro de un centro de trabajo (Sotomayor, Cit. Rodríguez, 2017, p.44).

Dimensión 2: Con las relaciones humanas

Un factor importante de las relaciones interpersonales es la confianza interpersonal que tiene un empleador. La confianza es entre un u otro empleador es fundamental; por otro lado hay estudios que señalan que la confiabilidad se compone en tres aspectos: integridad, benevolencia y la competencia (Yáñez, Arenas y Ripoll, cit. Rodríguez, 2017, p. 44).).

Dimensión 3: Con la supervisión

Respecto a la satisfacción del control y supervisión se basa más en las habilidades técnicas o administrativas que pueden ser utilizadas al momento de fiscalizar la labor que está desempeñando el empleador de acuerdo a su trabajo (Sotomayor, cit. Rodríguez, 2017, p.49).

Dimensión 4: Con la producción de bienes y servicios

La satisfacción laboral respecto a bienes y servicios se refiere a vacaciones, seguros, material de trabajo, sueldo que influye de manera notoria en el desempeño de un trabajador (Sotomayor, cit. Rodríguez, 2017, p.50).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto ➤ Estrategia institucional ➤ Metas 	Del 1 al 9	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructura orgánica ➤ Designación de funciones ➤ Coordinación 	Del 10 al 18	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Motivación ➤ Comunicación 	Del 19 al 27	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación del desempeño ➤ Monitoreo de las funciones ➤ Medidas correctivas 	Del 28 al 36	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Con la organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de las normas ➤ Documentos de gestión ➤ Participación de la gerencia 	Del 37 al 45	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con las relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Roles ➤ Empatía ➤ Tolerancia 	Del 46 al 54	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control ➤ Fiscalización 	Del 55 al 60	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con la producción de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remuneración ➤ Incentivos ➤ Materiales de trabajo 	Del 61 al 69	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Planeación								
1	¿El dinero destinado por el Ministerio de Economía y Finanzas al Poder Judicial a través del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se ajusta a lo presupuestado para cada año?	X		X		X		
2	¿Se gasta todo el 100% del dinero presupuestado en la institución donde labora?	X		X		X		
3	¿Los gastos en la institución se ejecutan de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		
4	¿La estrategia institucional de la institución ayuda a mejorar la confianza en el administrador?	X		X		X		
5	¿Se debería replantear la estrategia institucional en su centro de trabajo?	X		X		X		
6	¿Se conoce el funcionamiento de la estrategia institucional?	X		X		X		
7	¿Se encuentra conforme con las metas trazadas en su institución?	X		X		X		
8	¿Las metas están en función al trabajo del personal que labora en la institución?	X		X		X		
9	¿Las metas que se propone en su institución van de acorde con la realidad en que se vive?	X		X		X		
DIMENSION 2: Organización								
10	¿La estructura orgánica de su institución está bien diseñada?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La estructura orgánica de su institución ayuda a mejorar las labores administrativas?	X		X		X		
12	¿La estructura orgánica está en función a las especialidades de cada trabajador?	X		X		X		
13	¿Realiza las funciones que competen solo a su área de trabajo?	X		X		X		
14	¿Cada área tiene delimitada su función en su institución?	X		X		X		
15	¿La designación de autoridades dentro de su institución se realiza por meritocracia?	X		X		X		
16	¿Existe coordinación dentro las áreas de trabajo para la ejecución de tareas asignadas?	X		X		X		
17	¿La coordinación que existe dentro de su institución es la adecuada?	X		X		X		
18	¿La coordinación que existe ayuda a simplificar las labores judiciales y administrativas?	X		X		X		
DIMENSION 3: Dirección								
19	¿Existe liderazgo dentro de la institución donde labora?	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿El liderazgo es básico para todo tipo de labor que le asignan?	X		X		X		
21	¿Se debería fomentar más el liderazgo en todo el personal que labora en su institución?	X		X		X		
22	¿Existe motivación hacia los trabajadores por parte de la institución?	X		X		X		
23	¿La motivación es fundamental para el desempeño de todo trabajador?	X		X		X		

24	¿Debería implementarse talleres de motivación para todo el personal que labora en las distintas áreas de la institución?	X							
25	¿La comunicación dentro de la institución donde labora es flexible?	X							
26	¿Se comunica de forma oportuna las labores que va realizar tanto el personal administrativo como el jurisdiccional?	X							
27	¿Una buena comunicación permite mejorar la relación entre el empleado y la institución?	X							
DIMENSION 4: Control									
28	¿La labor que realiza ODECMA a través de la evaluación de funciones es el correcto?	X							
29	¿El control que realiza en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se da antes y posterior a los hechos?	X							
30	¿La evaluación del desempeño que se realiza a los trabajadores se da a través de estándares (desempeño deseado)?	X							
31	¿Se cuenta con un plan de monitoreo dentro de su institución?	X							
32	¿Las labores que se realizan dentro de su institución son monitoreadas constantemente?	X							
33	¿Existe un monitoreo de funciones para todo el personal que labora en su institución?	X							
34	¿Se realiza un seguimiento a las medidas correctivas para un buen funcionamiento de la institución?	X							
35	¿Las medidas correctivas que se realizan en su institución son las adecuadas?	X							
36	¿Las medidas correctivas ayudan a un control posterior de las funciones asignadas en la institución?	X							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Motachabayo Edwin Alberto Maldonado Lopez* DNI: *09080039*

Especialidad del validador: *Motachabayo*

26 de del 2018

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Dr. Edwin Alberto Maldonado Lopez
Ingeniero en Gestión
CIP 13

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
37	DIMENSION 1: Satisfacción con la organización ¿La institución cumple con las disposiciones laborales en los plazos previstos?	X				X		
38	¿La institución hace prevalecer las normas que existen ante todo?	X				X		
39	¿Los reglamentos que hay dentro de su institución son necesarios para facilitar las labores jurisdiccionales y administrativas?	X				X		
40	¿Se cumple con toda la documentación de gestión dentro de su institución?	X				X		
41	¿La documentación relacionada a la gestión de su institución es entendible?	X				X		
42	¿La institución maneja adecuadamente toda la documentación respecto a la gestión en que se trabaja?	X				X		
43	¿La institución participa de los eventos institucionales de los trabajadores?	X				X		
44	¿La institución se preocupa por promover un clima laboral en sus trabajadores?	X				X		
45	¿La institución participa de manera constante entorno a la organización en que se maneja a los trabajadores?	X				X		
46	DIMENSION 2: Satisfacción con las relaciones humanas ¿El rol que cumple un trabajador es importante para cumplir las metas trazadas por la institución?	Si	No	Si	No	Si	No	
47	¿Está satisfecho con el rol que cumple dentro de sus labores?	X				X		
48	¿Los trabajadores de su institución cumplen su rol de una manera adecuada?	X				X		
49	¿Por el tipo de labor que tienen es importante establecer una relación empática con los compañeros de trabajo?	X				X		
50	¿En el área de su trabajo se percibe un grado de empatía por parte de los jueces?	X				X		
51	¿Dentro de su área de trabajo el grado de empatía es frecuente?	X				X		
52	¿El nivel de tolerancia en su área de trabajo permite adaptarse a la institución?	X				X		
53	¿La tolerancia es un factor determinante en las funciones que se desempeña?	X				X		
54	¿Existe tolerancia entre sus compañeros de trabajo y la institución?	X				X		
55	DIMENSION 3: Satisfacción con la supervisión ¿El control que realiza la institución a sus labores es la adecuada?	Si	No	Si	No	Si	No	
56	¿Es consciente que el control de las actividades que desempeñan ustedes es parte de la política de su institución?	X				X		
57	¿El control que se realiza la institución afecta su rendimiento laboral?	X				X		

58	¿La fiscalización que realiza la institución a todo el personal es satisfactoria?	X				X
59	¿Existe una adecuada fiscalización de acuerdo a su desempeño laboral?	X			X	
60	¿Siente que la fiscalización que se realiza en su institución es usada como presión laboral?	X			X	
DIMENSION 4: Satisfacción con la producción de bienes y servicios						
61	¿La remuneración que recibe corresponde a la expectativa y esfuerzo realizado en su trabajo?	X			X	
62	¿Existe recompensa por las horas extras que labora en su institución?	X			X	
63	¿Se realiza el aumento de la remuneración de tiempo en tiempo?	X			X	
64	¿Los trabajadores tienen algún incentivo económico por parte de su institución?	X			X	
65	¿Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece su institución?	X			X	
66	¿El plus y bonificaciones que otorga su institución son accesibles para el personal que labora?	X			X	
67	¿Tienen acceso a todos los materiales de trabajo para realizar una buena labor?	X			X	
68	¿Los materiales de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas?	X			X	
69	¿Los materiales de trabajos son los idóneos para agilizar las labores?	X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Edwin Alberto Montenegro Lopez

Especialidad del validador: Metecología

DNI: 09080039

26 de 06 del 2018

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

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

[Firma]
Firma del Experto Informante,
 Ingeniero Industrial
 CIP 19365

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de
juicio de expertos**

Carta de presentación

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 - I, aula 205, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre:
Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal
D.N.I: N° 47158393

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Gestión administrativa

Según George Elton Mayo, la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planeación

Con la planeación se puede plantear hacia donde se quiere dirigir la organización o la institución, por eso se dice que esta primera etapa es importante para iniciar el proceso administrativo. Por ello, mayormente las empresas o instituciones tienen éxitos debido a que la planeación está bien definida. Existe tipos de planeación que se debería implementar como regla en toda institución: a) La estratégica.- Esta fase se realiza los niveles más altos de una organización. Mayormente la planeación de toda entidad se da a mediano y largo plazo y raíz de eso se comienza a elaborar todo los planes y metas. b) Táctica o funcional.- Son los planes que se crean en cada área de una entidad con el fin de lograr el plan estratégico. c) Operativa.- Es cuando se da a corto plazo. Su tarea es básicamente formular y asignar los resultados que debe tener la empresa. Esta etapa es importante para el correcto funcionamiento en cualquier empresa y una de las ventajas son: se aprovecha mejor los recursos, se reduce la incertidumbre, se minimiza el riesgo y se aprovecha las oportunidades; cuando se planea se direcciona el futuro de la empresa (Munch, 2014, p. p.37, 41)

Dimensión 2: Organización

La labor de toda organización es tratar de simplificar el trabajo en toda entidad y coordinar funciones dentro de las áreas establecidas. Que las actividades y los recursos asignados se utilicen de la mejor manera para que a los trabajadores les resulte más sencillo y práctico el manejo y puedan brindar un mejor servicio al usuario. La importancia de esta etapa se basa en suministrar los métodos para que se puedan ejecutar las labores eficientemente, se trata de reducir costos y que se incremente la producción en el trabajo y finalmente reducir la duplicidad (Munch, 2014, p. 57).

Dimensión 3: Dirección

Aquí es donde se ejecutan todas fases el proceso administrativo de toda entidad pública o privada para el logro de la misión y visión; y el éxito de que funcione bien se basa en que se cumpla esta etapa a cabalidad. Comprende varios elementos como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Empezando por el liderazgo, este sirve para influir, guiar a un grupo de trabajadores para que tenga un mismo objetivo que es el que la empresa cumpla con su meta, la motivación se da de las actitudes, comportamiento de los empleadores que trabajan correctamente con un mismo fin y por último la comunicación es básica en toda entidad por que se recibe y se trasmite la información requerida para ejecutar los planes y actividades ya establecidas (Munch, 2014, p.101).

Dimensión 4: Control

En eesta etapa se garantiza que se cumplan los planes que tiene una entidad pública o privada; es la última etapa del proceso administrativo sin embargo en la realidad muchas empresas o instituciones no la aplican de la misma manera. La planeación y el control van de la mano porque al punto de que el administrador, gerente o presidente no sepa si está planeando o controlando. En esta etapa se establece estándares para revisar los resultados obtenidos con la finalidad de corregirlos, prevenirlo o mejorarlos en su totalidad dependiendo el caso. Lo ideal sería saber escoger las técnicas, formas para realizar el control y así el personal que labora este satisfecho (Munch, 2014, p.121).

Variable 2: Satisfacción laboral

Según Lawler, la definición de satisfacción laboral tiene una percepción individual en el proceso que se conduce a la satisfacción o insatisfacción la cual está determinado por estos aspectos: a) inversiones personales y percibidas en el trabajo, b) resultados de las personas c) características del trabajo d) cantidad percibida de recompensa. Por otra parte explica que el termino recompensa no significa solo retribución financiera sino que incluye un montón de factores como ascensos, reconocimientos, comunicación con la organización, etc. (Caballero, 2002, p.7).

Dimensiones de las variables:**Dimensión 1: Con la organización**

La satisfacción en la organización tiene varios aspectos pero uno de los principales son los beneficios y salarios dentro de un centro de trabajo (Sotomayor, Cit. Rodríguez, 2017, p.44).

Dimensión 2: Con las relaciones humanas

Un factor importante de las relaciones interpersonales es la confianza interpersonal que tiene un empleador. La confianza es entre un u otro empleador es fundamental; por otro lado hay estudios que señalan que la confiabilidad se compone en tres aspectos: integridad, benevolencia y la competencia (Yáñez, Arenas y Ripoll, cit. Rodríguez, 2017, p. 44).).

Dimensión 3: Con la supervisión

Respecto a la satisfacción del control y supervisión se basa más en las habilidades técnicas o administrativas que pueden ser utilizadas al momento de fiscalizar la labor que está desempeñando el empleador de acuerdo a su trabajo (Sotomayor, cit. Rodríguez, 2017, p.49).

Dimensión 4: Con la producción de bienes y servicios

La satisfacción laboral respecto a bienes y servicios se refiere a vacaciones, seguros, material de trabajo, sueldo que influye de manera notoria en el desempeño de un trabajador (Sotomayor, cit. Rodríguez, 2017, p.50).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto ➤ Estrategia institucional ➤ Metas 	Del 1 al 9	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructura orgánica ➤ Designación de funciones ➤ Coordinación 	Del 10 al 18	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Motivación ➤ Comunicación 	Del 19 al 27	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación del desempeño ➤ Monitoreo de las funciones ➤ Medidas correctivas 	Del 28 al 36	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Con la organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de las normas ➤ Documentos de gestión ➤ Participación de la gerencia 	Del 37 al 45	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con las relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Roles ➤ Empatía ➤ Tolerancia 	Del 46 al 54	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control ➤ Fiscalización 	Del 55 al 60	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con la producción de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remuneración ➤ Incentivos ➤ Materiales de trabajo 	Del 61 al 69	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Planeacion ¿El dinero destinado por el Ministerio de Economía y Finanzas al Poder Judicial a través del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se ajusta a lo presupuestado para cada año? ¿Se gasta todo el 100% del dinero presupuestado en la institución donde labora? ¿Los gastos en la institución se ejecutan de acuerdo a lo planificado? ¿La estrategia institucional de la institución ayuda a mejorar la confianza en el administrador? ¿Se debería replantear la estrategia institucional en su centro de trabajo? ¿Se conoce el funcionamiento de la estrategia institucional? ¿Se encuentra conforme con las metas trazadas en su institución? ¿Las metas están en función al trabajo del personal que labora en la institución? ¿Las metas que se propone en su institución van de acorde con la realidad en que se vive?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	DIMENSION 2: Organización ¿La estructura orgánica de su institución está bien diseñada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿La estructura orgánica de su institución ayuda a mejorar las labores administrativas? ¿La estructura orgánica está en función a las especialidades de cada trabajador? ¿Realiza las funciones que competen solo a su área de trabajo? ¿Cada área tiene delimitada su función en su institución? ¿La designación de autoridades dentro de su institución se realiza por meritocracia? ¿Existe coordinación dentro las áreas de trabajo para la ejecución de tareas asignadas? ¿La coordinación que existe dentro de su institución es la adecuada? ¿La coordinación que existe ayuda a simplificar las labores judiciales y administrativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	DIMENSION 3: Dirección ¿Existe liderazgo dentro de la institución donde labora? ¿El liderazgo es básico para todo tipo de labor que le asignan? ¿Se debería fomentar más el liderazgo en todo el personal que labora en su institución? ¿Existe motivación hacia los trabajadores por parte de la institución? ¿La motivación es fundamental para el desempeño de todo trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

25	¿Los sistemas implementados facilitan la motivación para todo el personal que labora en las distintas áreas de la institución?	/	/	/	/
26	¿La comunicación dentro de la institución donde labora es flexible?	/	/	/	/
27	¿Se comunica de forma oportuna las labores que va realizar tanto el personal administrativo como el jurisdiccional?	/	/	/	/
28	¿Una buena comunicación permite mejorar la relación entre el empleado y la institución?	/	/	/	/
DIMENSION 4: Control					
29	¿La labor que realiza ODECMA a través de la evaluación de funciones es el correcto?	/	/	/	/
30	¿El control que realiza en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se da antes y posterior a los hechos?	/	/	/	/
31	¿La evaluación del desempeño que se realiza a los trabajadores se da a través de estándares (desempeño deseado)?	/	/	/	/
32	¿Se cuenta con un plan de monitoreo dentro de su institución?	/	/	/	/
33	¿Las labores que se realizan dentro de su institución son monitoreadas constantemente?	/	/	/	/
34	¿Existe un monitoreo de funciones para todo el personal que labora en su institución?	/	/	/	/
35	¿Se realiza un seguimiento a las medidas correctivas para un buen funcionamiento de la institución?	/	/	/	/
36	¿Las medidas correctivas que se realizan en su institución son las adecuadas?	/	/	/	/
37	¿Las medidas correctivas ayudan a un control posterior de las funciones asignadas en la institución?	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Flora Sotelo Wilgu DNI: 09175725

Especialidad del validador: Coordinadora ejecutiva / Legaria

.....de.....del 2018



Firma del Experto Informante.
 Dr. William Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
37	DIMENSION 1: Satisfacción con la organización ¿La institución cumple con las disposiciones laborales en los plazos previstos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
38	¿La institución hace prevalecer las normas que existen ante todo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
39	¿Los reglamentos que hay dentro de su institución son necesarios para facilitar las labores jurisdiccionales y administrativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
40	¿Se cumple con toda la documentación de gestión dentro de su institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
41	¿La documentación relacionada a la gestión de su institución es entendible?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
42	¿La institución maneja adecuadamente toda la documentación respecto a la gestión en que se trabaja?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
43	¿La institución participa de los eventos institucionales de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
44	¿La institución se preocupa por promover un clima laboral en sus trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
45	¿La institución participa de manera constante entorno a la organización en que se maneja a los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
46	DIMENSION 2: Satisfacción con las relaciones humanas ¿El rol que cumple un trabajador es importante para cumplir las metas trazadas por la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
47	¿Está satisfecho con el rol que cumple dentro de sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
48	¿Los trabajadores de su institución cumplen su rol de una manera adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
49	¿Por el tipo de labor que tienen es importante establecer una relación empática con los compañeros de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
50	¿En el área de su trabajo se percibe un grado de empatía por parte de los jueces?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
51	¿Dentro de su área de trabajo el grado de empatía es frecuente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
52	¿El nivel de tolerancia en su área de trabajo permite adaptarse a la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
53	¿La tolerancia es un factor determinante en las funciones que se desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
54	¿Existe tolerancia entre sus compañeros de trabajo y la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
55	DIMENSION 3: Satisfacción con la supervisión ¿El control que realiza la institución a sus labores es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
56	¿Es consciente que el control de las actividades que desempeñan ustedes es parte de la política de su institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
57	¿El control que se realiza la institución afecta su rendimiento laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

58	¿La fiscalización que realiza la institución a todo el personal es satisfactoria?	X					
59	¿Existe una adecuada fiscalización de acuerdo a su desempeño laboral?	X					
60	¿Siente que la fiscalización que se realiza en su institución es usada como presión laboral?	X					
DIMENSION 4: Satisfacción con la producción de bienes y servicios							
61	¿La remuneración que recibe corresponde a la expectativa y esfuerzo realizado en su trabajo?	X					
62	¿Existe recompensa por las horas extras que labora en su institución?	X					
63	¿Se realiza el aumento de la remuneración de tiempo en tiempo?	X					
64	¿Los trabajadores tienen algún incentivo económico por parte de su institución?	X					
65	¿Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece su institución?	X					
66	¿El plus y bonificaciones que otorga su institución son accesibles para el personal que labora?	X					
67	¿Tienen acceso a todos los materiales de trabajo para realizar una buena labor?	X					
68	¿Los materiales de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas?	X					
69	¿Los materiales de trabajos son los idóneos para agilizar las labores?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Flora Sotelo Villalpa DNI: 00175729

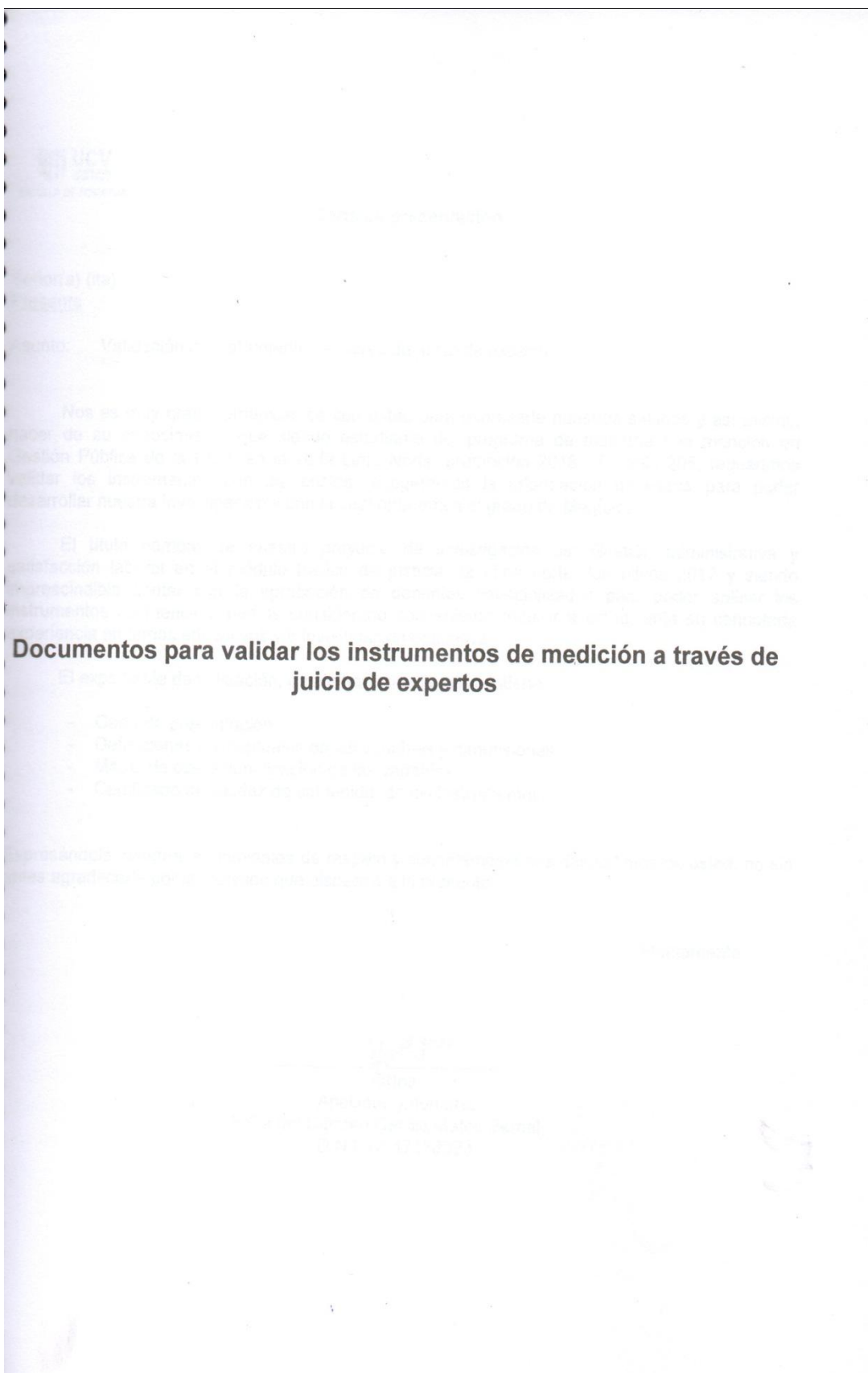
Especialidad del validador: Contador gerencial - infra / Finanzas

.....de.....del 2018

Firma del Experto Informante.
 Dr. William Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

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

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



Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

- El experto debe ser:
- Con experiencia en el área de estudio
- Con conocimientos en el área de estudio
- Con experiencia en el uso de instrumentos de medición
- Con experiencia en el uso de instrumentos de medición

Carta de presentación

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 - I, aula 205, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:
Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal
D.N.I.: N° 47158393



ESCUELA DE POSTGRADO

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Gestión administrativa

Según George Elton Mayo, la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planeación

Con la planeación se puede plantear hacia donde se quiere dirigir la organización o la institución, por eso se dice que esta primera etapa es importante para iniciar el proceso administrativo. Por ello, mayormente las empresas o instituciones tienen éxitos debido a que la planeación está bien definida. Existen tipos de planeación que se debería implementar como regla en toda institución: a) La estratégica.- Esta fase se realiza en los niveles más altos de una organización. Mayormente la planeación de toda entidad se da a mediano y largo plazo y raíz de eso se comienza a elaborar todos los planes y metas. b) Táctica o funcional.- Son los planes que se crean en cada área de una entidad con el fin de lograr el plan estratégico. c) Operativa.- Es cuando se da a corto plazo. Su tarea es básicamente formular y asignar los resultados que debe tener la empresa. Esta etapa es importante para el correcto funcionamiento en cualquier empresa y una de las ventajas son: se aprovecha mejor los recursos, se reduce la incertidumbre, se minimiza el riesgo y se aprovechan las oportunidades; cuando se planea se dirige el futuro de la empresa (Munch, 2014, p. p.37, 41)

Dimensión 2: Organización

La labor de toda organización es tratar de simplificar el trabajo en toda entidad y coordinar funciones dentro de las áreas establecidas. Que las actividades y los recursos asignados se utilicen de la mejor manera para que a los trabajadores les resulte más sencillo y práctico el manejo y puedan brindar un mejor servicio al usuario. La importancia de esta etapa se basa en suministrar los métodos para que se puedan ejecutar las labores eficientemente, se trata de reducir costos y que se incremente la producción en el trabajo y finalmente reducir la duplicidad (Munch, 2014, p. 57).

Dimensión 3: Dirección

Aquí es donde se ejecutan todas las fases del proceso administrativo de toda entidad pública o privada para el logro de la misión y visión; y el éxito de que funcione bien se basa en que se cumpla esta etapa a cabalidad. Comprende varios elementos como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Empezando por el liderazgo, este sirve para influir, guiar a un grupo de trabajadores para que tenga un mismo objetivo que es el que la empresa cumpla con su meta, la motivación se da de las actitudes, comportamiento de los empleadores que trabajan correctamente con un mismo fin y por último la comunicación es básica en toda entidad por que se recibe y se trasmite la información requerida para ejecutar los planes y actividades ya establecidas (Munch, 2014, p.101).

Dimensión 4: Control

En esta etapa se garantiza que se cumplan los planes que tiene una entidad pública o privada; es la última etapa del proceso administrativo sin embargo en la realidad muchas empresas o instituciones no la aplican de la misma manera. La planeación y el control van de la mano porque al punto de que el administrador, gerente o presidente no sepa si está planeando o controlando. En esta etapa se establecen estándares para revisar los resultados obtenidos con la finalidad de corregirlos, prevenirlos o mejorarlos en su totalidad dependiendo el caso. Lo ideal sería saber escoger las técnicas, formas para realizar el control y así el personal que labora este satisfecho (Munch, 2014, p.121).

Variable 2: Satisfacción laboral

Según Lawler, la definición de satisfacción laboral tiene una percepción individual en el proceso que se conduce a la satisfacción o insatisfacción la cual está determinado por estos aspectos: a) inversiones personales y percibidas en el trabajo, b) resultados de las personas c) características del trabajo d) cantidad percibida de recompensa. Por otra parte explica que el termino recompensa no significa solo retribución financiera sino que incluye un montón de factores como ascensos, reconocimientos, comunicación con la organización, etc. (Caballero, 2002, p.7).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Con la organización

La satisfacción en la organización tiene varios aspectos pero uno de los principales son los beneficios y salarios dentro de un centro de trabajo (Sotomayor, Cit. Rodríguez, 2017, p.44).

Dimensión 2: Con las relaciones humanas

Un factor importante de las relaciones interpersonales es la confianza interpersonal que tiene un empleador. La confianza es entre un u otro empleador es fundamental; por otro lado hay estudios que señalan que la confiabilidad se compone en tres aspectos: integridad, benevolencia y la competencia (Yáñez, Arenas y Ripoll, cit. Rodríguez, 2017, p. 44).).

Dimensión 3: Con la supervisión

Respecto a la satisfacción del control y supervisión se basa más en las habilidades técnicas o administrativas que pueden ser utilizadas al momento de fiscalizar la labor que está desempeñando el empleador de acuerdo a su trabajo (Sotomayor, cit. Rodríguez, 2017, p.49).

Dimensión 4: Con la producción de bienes y servicios

La satisfacción laboral respecto a bienes y servicios se refiere a vacaciones, seguros, material de trabajo, sueldo que influye de manera notoria en el desempeño de un trabajador (Sotomayor, cit. Rodríguez, 2017, p.50).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto ➤ Estrategia institucional ➤ Metas 	Del 1 al 9	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructura orgánica ➤ Designación de funciones ➤ Coordinación 	Del 10 al 18	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Motivación ➤ Comunicación 	Del 19 al 27	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación del desempeño ➤ Monitoreo de las funciones ➤ Medidas correctivas 	Del 28 al 36	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Con la organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de las normas ➤ Documentos de gestión ➤ Participación de la gerencia 	Del 37 al 45	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con las relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Roles ➤ Empatía ➤ Tolerancia 	Del 46 al 54	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control ➤ Fiscalización 	Del 55 al 60	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Con la producción de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remuneración ➤ Incentivos ➤ Materiales de trabajo 	Del 61 al 69	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Planeación ¿El dinero destinado por el Ministerio de Economía y Finanzas al Poder Judicial a través del módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos se ajusta a lo presupuestado para cada año?	X		X		X		
2	¿Se gasta todo el 100% del dinero presupuestado en la institución donde labora?	X		X		X		
3	¿Los gastos en la institución se ejecutan de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		
4	¿La estrategia institucional de la institución ayuda a mejorar la confianza en el administrador?	X		X		X		
5	¿Se debería replantear la estrategia institucional en su centro de trabajo?	X		X		X		
6	¿Se conoce el funcionamiento de la estrategia institucional?	X		X		X		
7	¿Se encuentra conforme con las metas trazadas en su institución?	X		X		X		
8	¿Las metas están en función al trabajo del personal que labora en la institución?	X		X		X		
9	¿Las metas que se propone en su institución van de acorde con la realidad en que se vive?	X		X		X		
10	DIMENSION 2: Organización ¿La estructura orgánica de su institución está bien diseñada?	X		X		X		
11	¿La estructura orgánica de su institución ayuda a mejorar las labores administrativas?	X		X		X		
12	¿La estructura orgánica está en función a las especialidades de cada trabajador?	X		X		X		
13	¿Realiza las funciones que competen solo a su área de trabajo?	X		X		X		
14	¿Cada área tiene delimitada su función en su institución?	X		X		X		
15	¿La designación de autoridades dentro de su institución se realiza por meritocracia?	X		X		X		
16	¿Existe coordinación dentro las áreas de trabajo para la ejecución de tareas asignadas?	X		X		X		
17	¿La coordinación que existe dentro de su institución es la adecuada?	X		X		X		
18	¿La coordinación que existe ayuda a simplificar las labores judiciales y administrativas?	X		X		X		
19	DIMENSION 3: Dirección ¿Existe liderazgo dentro de la institución donde labora?	X		X		X		
20	¿El liderazgo es básico para todo tipo de labor que le asignan?	X		X		X		
21	¿Se debería fomentar más el liderazgo en todo el personal que labora en su institución?	X		X		X		
22	¿Existe motivación hacia los trabajadores por parte de la institución?	X		X		X		
23	¿La motivación es fundamental para el desempeño de todo trabajador?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Satisfacción con la organización							
37	¿La institución cumple con las disposiciones laborales en los plazos previstos?	X		X		X		
38	¿La institución hace prevalecer las normas que existen ante todo?	X		X		X		
39	¿Los reglamentos que hay dentro de su institución son necesarios para facilitar las labores jurisdiccionales y administrativas?	X		X		X		
40	¿Se cumple con toda la documentación de gestión dentro de su institución?	X		X		X		
41	¿La documentación relacionada a la gestión de su institución es entendible?	X		X		X		
42	¿La institución maneja adecuadamente toda la documentación respecto a la gestión en que se trabaja?	X		X		X		
43	¿La institución participa de los eventos institucionales de los trabajadores?	X		X		X		
44	¿La institución se preocupa por promover un clima laboral en sus trabajadores?	X		X		X		
45	¿La institución participa de manera constante entorno a la organización en que se maneja a los trabajadores?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Satisfacción con las relaciones humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
46	¿El rol que cumple un trabajador es importante para cumplir las metas trazadas por la institución?	X		X		X		
47	¿Está satisfecho con el rol que cumple dentro de sus labores?	X		X		X		
48	¿Los trabajadores de su institución cumplen su rol de una manera adecuada?	X		X		X		
49	¿Por el tipo de labor que tienen es importante establecer una relación empática con los compañeros de trabajo?	X		X		X		
50	¿En el área de su trabajo se percibe un grado de empatía por parte de los jueces?	X		X		X		
51	¿Dentro de su área de trabajo el grado de empatía es frecuente?	X		X		X		
52	¿El nivel de tolerancia en su área de trabajo permite adaptarse a la institución?	X		X		X		
53	¿La tolerancia es un factor determinante en las funciones que se desempeña?	X		X		X		
54	¿Existe tolerancia entre sus compañeros de trabajo y la institución?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción con la supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
55	¿El control que realiza la institución a sus labores es la adecuada?	X		X		X		
56	¿Es consciente que el control de las actividades que desempeñan ustedes es parte de la política de su institución?	X		X		X		
57	¿El control que se realiza la institución afecta su rendimiento laboral?	X		X		X		

59	¿La fiscalización que realiza la institución a lo largo del personal es satisfactoria?							
	¿Existe una adecuada fiscalización de acuerdo a su desempeño laboral?							
60	¿Siente que la fiscalización que se realiza en su institución es usada como presión laboral?							
DIMENSION 4: Satisfacción con la producción de bienes y servicios								
61	¿La remuneración que recibe corresponde a la expectativa y esfuerzo realizado en su trabajo?							
62	¿Existe recompensa por las horas extras que labora en su institución?							
63	¿Se realiza el aumento de la remuneración de tiempo en tiempo?							
64	¿Los trabajadores tienen algún incentivo económico por parte de su institución?							
65	¿Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece su institución?							
66	¿El plus y bonificaciones que otorga su institución son accesibles para el personal que labora?							
67	¿Tienen acceso a todos los materiales de trabajo para realizar una buena labor?							
68	¿Los materiales de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas?							
69	¿Los materiales de trabajos son los idóneos para agilizar las labores?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MELGOS BECERRO MONTANA P. DNI: 29305412

Especialidad del validador: Docente a Distancia MBA

..... de de del 2018

Firma del Experto Informante. 

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

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

ANEXO 5

Variable Satisfacción laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	33

COMISION NACIONAL ELECTORAL

	SECCION DE DOCUMENTOS										SECCION DE RECURSOS										SECCION DE SERVICIOS													
	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	
1	3	5	1	3	2	1	3	2	5	2	1	3	2	3	2	1	3	5	1	3	5	2	1	3	2	1	3	5	1	3	2	2		
2	3	5	2	3	2	2	3	2	5	2	2	3	2	3	2	2	3	5	2	3	5	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2		
3	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	2	3	5	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	5	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
5	1	2	4	1	2	1	2	3	5	2	1	2	3	3	3	1	2	4	1	2	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2		
6	2	3	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	2	2	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	1	2	4	1	2	2	1	2	3	5	2	1	2	3	3	3	1	2	5	1	2	5	2	1	2	3	1	2	4	1	2	3	2	
9	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	5	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	
10	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
11	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	2	3	4	2	3	2	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	5	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	2	4	5	2	4	2	2	4	3	5	3	2	4	3	3	2	4	5	2	4	5	3	2	2	4	3	2	4	4	2	4	3	2	
14	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	2	3	4	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	5	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	2	2	4	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	1	3	5	1	3	2	1	3	2	5	2	1	3	2	2	2	1	3	5	1	3	5	2	1	3	2	1	3	4	1	3	2	2	
18	2	2	4	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	3	4	3	3	4	3	3	4	2	5	3	4	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	2	
21	4	4	2	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
22	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
23	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	
24	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	
25	4	4	3	4	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	
26	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
27	3	4	2	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	
28	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
29	3	4	2	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	
30	2	3	4	2	3	2	2	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	

3	5	3	2	5	3	3	32	3	3	3	3	2	5	3	2	5	3	3	32	29	38	32	121			
3	1	3	5	1	4	1	5	3	26	4	3	5	2	1	3	2	1	5	21	26	27	26	21	100		
3	1	1	2	1	3	3	18	2	1	2	2	1	5	2	1	4	2	1	3	20	18	19	22	20	79	
3	5	3	4	5	3	4	3	32	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	32	32	32	36	32	122		
3	1	1	2	1	3	1	3	3	18	5	1	2	2	5	3	2	5	3	34	34	31	35	34	124		
3	4	3	2	4	4	3	30	4	3	2	3	4	3	4	3	1	5	2	1	3	20	18	23	22	20	83
4	5	4	1	5	3	5	34	3	4	34	4	1	4	5	4	5	4	3	30	30	29	35	30	124		
3	3	3	2	3	4	3	2	3	26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39	34	33	39	39	125		
3	4	3	3	4	5	4	3	32	5	3	3	4	3	4	3	3	3	2	26	26	26	29	26	107		
2	4	2	5	4	4	4	2	5	32	4	2	5	2	4	2	4	2	3	32	32	33	29	32	126		
3	3	3	4	3	3	3	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	31	30	31	34	31	126		
3	1	1	2	1	3	1	3	18	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	17	18	20	21	17	76		
3	4	3	3	4	1	4	3	28	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	33	28	27	34	33	122		
3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	27	26	26	26	27	105		
4	5	2	5	5	5	1	4	36	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	29	28	28	32	29	117		
3	3	4	3	1	3	2	3	25	1	3	4	3	3	2	3	3	3	1	34	36	34	35	34	134		
5	3	2	5	3	2	3	3	5	31	5	2	5	1	3	3	3	3	2	27	25	29	27	106			
3	1	2	1	3	1	3	1	3	18	5	1	2	2	1	3	2	1	3	20	18	23	22	20	83		
3	1	3	1	1	4	1	1	3	18	4	3	1	5	1	1	3	1	1	16	24	21	22	16	83		
3	4	1	4	5	2	5	3	4	33	2	4	5	3	5	3	4	5	1	23	18	22	21	23	84		
3	4	3	3	4	3	4	3	31	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	38	33	35	39	38	145		
3	1	3	4	5	3	5	3	30	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	32	31	30	36	32	124		
2	1	1	5	1	5	1	5	1	22	5	1	4	2	1	5	1	1	3	34	30	31	35	34	130		
3	4	3	2	1	4	1	3	3	24	4	3	2	3	1	3	3	1	1	22	22	25	26	22	95		
3	3	2	3	1	3	1	3	18	3	1	2	2	1	3	3	1	3	1	18	24	23	23	18	88		
3	3	3	2	3	1	3	2	3	23	4	3	2	3	3	3	3	2	3	19	18	20	21	19	78		
3	4	3	3	4	5	4	3	32	5	3	3	4	3	3	4	3	3	2	26	23	26	29	26	104		
3	1	2	1	3	1	3	1	3	18	4	1	2	2	1	3	3	1	1	33	32	31	34	33	120		
3	3	3	4	3	3	3	2	4	29	3	4	3	3	4	3	3	3	3	31	30	31	34	31	126		
3	4	3	3	4	1	4	3	28	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	26	29	29	28	26	112		
3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	3	4	3	3	4	33	28	27	34	33	122		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	27	26	26	26	27	105		
3	1	2	1	3	1	3	1	3	18	5	1	2	2	1	3	3	1	1	29	28	28	32	29	117		
3	3	3	4	3	1	3	2	3	25	1	3	4	3	3	3	3	3	3	16	18	22	21	16	77		
5	3	5	2	3	2	3	5	31	5	5	2	5	3	3	3	3	3	2	27	25	25	29	27	106		
3	2	1	5	2	1	2	2	5	25	5	1	5	2	2	4	2	2	3	33	31	36	33	33	123		
3	1	2	1	3	1	3	1	3	18	3	1	2	2	1	3	3	1	2	23	25	29	24	23	101		
3	1	1	5	1	4	1	5	3	26	4	3	5	5	1	3	5	1	1	16	18	19	22	16	75		
3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	18	2	1	2	1	3	3	1	1	27	26	30	29	27	112		
3	4	3	2	4	3	1	3	3	18	2	1	2	1	3	3	1	4	1	20	18	19	22	20	79		
3	4	3	3	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32	31	30	36	32	124		

Anexo 1

Artículo Científico

1. TITULO

Gestión administrativa y Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

2. AUTOR

Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal

Erika_mb91@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Facultad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017, tuvo como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos; luego se planteó la hipótesis general la cual señaló que existió relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo - correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 100 trabajadores, a quienes se le encuestó en forma de censo, ya que se hizo de manera censal y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo valor fue de, 839 para la variable Gestión administrativa y ,959 para la variable Satisfacción laboral

Se llegó a la conclusión que de la investigación demuestra que existe evidencia suficiente para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho=,943$) y significativa (p valor= $0,000$ menor que $0,05$) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia básico de Lima norte, Los Olivos, 2017.

4. PALABAS CLAVES

Gestión administrativa, Satisfacción laboral.

5. ABSTRACT

The present investigation titled: Administrative management and labor satisfaction in the basic module of justice of North Lima, the olives, 2017, had like general objective to know the relation that exists between the administrative management and the labor satisfaction in the basic module of justice of Lima north, the olive trees; then, the general hypothesis was raised, which indicated that there was a relationship between administrative management and job satisfaction in the basic justice module of northern Lima, Los Olivos 2017.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, descriptive level - correlational, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population consisted of 100 workers, who were interviewed in the form of a census, since it was done in a census manner and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire that was duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic whose value was ,839 for the variable Administrative management and ,959 for the variable Labor satisfaction

It was concluded that the investigation shows that there is sufficient evidence to affirm that the administrative management variable has a high positive relationship ($Rho = ,943$) and a significant one (p value = 0.000 less than 0.05) with Labor Satisfaction in the basic justice module of northern Lima, Los Olivos 2017.

6. KEY WORDS

Administrative management, Job satisfaction.

7. INTRODUCCION

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017, tuvo como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos; luego se planteó la hipótesis general la cual señaló que existió relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Gestión administrativa

Según George Elton Mayo, la gestión administrativa es de suma importancia dentro de una entidad pública o privada porque si se realiza una buena gestión los intereses primordiales se van a enfocar en los efectos psicológicos que pudieran provocar las condiciones físicas del trabajador respecto a su productividad. Con su teoría del descubrimiento del hombre demostró que sin la cooperación y la falta de solidaridad en equipo se hace más difícil la comunicación como elemento fundamental dentro de una organización por lo tanto la productividad se hace más tediosa. De acuerdo a su definición existe cuatro aspectos importantes las cuales son: Motivación y moral de los trabajadores, estudio de necesidades de todos los trabajadores, liderazgo y la comunicación formal e informal (Munch, 2014, p.p. 80,81).

Satisfacción laboral

Según Lawler, la definición de satisfacción laboral tiene una percepción individual en el proceso que se conduce a la satisfacción o insatisfacción la cual está determinado por estos aspectos: a) inversiones personales y percibidas en el trabajo, b) resultados de las personas c) características del trabajo d) cantidad percibida de recompensa. Por otra parte explica que el termino recompensa no significa solo retribución financiera sino que incluye un montón de factores como ascensos, reconocimientos, comunicación con la organización, etc. (Caballero, 2002, p.7).

8. METODOLOGIA

El enfoque utilizado en la investigación fue el cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizo para su propósito el diseño no

experimental del nivel correlacional que recogió la información en un periodo determinado y que se desarrolló al aplicar los instrumentos como el cuestionario de Gestión administrativa y Satisfacción laboral cuyos resultados se presentan textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y prueba de hipótesis.

Hipótesis General

Ho: No existe una relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hi: Existe una relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 20:

Correlación entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Correlaciones

			Variable: Gestión Administrativa	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Variable: Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la H1; quiere decir, que si existió relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017. Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Gestión administrativa tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,943$) y significativa (p valor= 0,000 menor que 0,05) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación entre la Planeación y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hi: Existe una relación entre la Planeación y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 21:

Correlación entre la Planeación y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

			Planeación	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; quiere decir, que si existió relación entre la Planeación y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017. Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Planeación tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,889$) y significativa (p valor = 0,000 menor que 0,05) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la Organización y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

H_1 : Existe relación entre la Organización y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 22:

Correlación entre la Organización y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

			Organización	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Organizacion	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido a que $p= 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; quiere decir, que si existió relación entre la Organización y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017. Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Organización tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,834$) y significativa (p valor= $0,000$ menor que $0,05$) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre la Dirección y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

H_1 : Existe relación entre la Dirección y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 23:

Correlación entre la Dirección y la satisfacción laboran en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

				Variable: Satisfacción Laboral
				Dirección
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Variable: Satisfacción Laboral	Dirección	Coeficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (2 colas).

Debido a que $p= 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; quiere decir, que si existió relación entre la Dirección y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017. Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la Organización tiene relación muy fuerte ($Rho = ,908$) y significativa (p valor= $0,000$ menor que $0,05$) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos 2017.

Hipótesis específica 4

H_0 = No existe una relación entre el Control y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, Los Olivos 2017.

Hi = Existe una relación entre el Control y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de lima norte, Los Olivos 2017.

Tabla 24:

Correlación entre la Control y la satisfacción laboran en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

			Control	Variable: Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; quiere decir, que si existió relación entre el Control y la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017. Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el Control tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = ,935$) y significativa (p valor= 0,000 menor que 0,05) con la Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

10. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general se concluye que la Gestión administrativa tiene una correlación positiva alta con la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017, porque entre estas variables se ha encontrado una correlación positiva muy fuerte ($Rho = ,943$) y una relación de significancia (p valor= 0,000 menor que 0,05). Con estos resultados estamos en condiciones de señalar como Castro (2012) elaboro una investigación titulada "*Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida*". De acuerdo a los resultados se pudo comprobar que existe relación entre la gestión administrativa y a satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio libertador del estado de Merida. A modo de conclusión se pudo comprobar que existe una relación correlacional moderada con un nivel de 0.659 con tendencia a alta y de acuerdo a la gestión administrativa el 70% del personal que labora lo calificó de positivo. Recari (2015), realizo la tesis titulada:

“*Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*”, facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad de Rafael Landívar. De acuerdo a los resultados se determinó que la gestiona administrativa en dicha área de estudio que son los departamentos de compras es tediosa y lenta debido al exceso de controles burocráticos que se han implementado con el fin de controlar las adquisiciones de cotización y licitación. Finalmente, Armostrong, define que en la administración se utiliza cuatro factores que son fundamentales para el correcto funcionamiento de una gerencia, los cuales son la planeación, organización, la dirección y el control. Esto es básico ya que si se cumple de manera adecuada estos principales factores de la gestión dentro de una organización o una institución será mucho sencillo llevar procesos de mediano o largo plazo en la cual se busque lograr cumplir el objetivo a cabalidad y en consecuencia todo el personal que labore estará satisfecho con su desempeño (2011, p.89).

11. CONCLUSION

De la hipótesis general podemos concluir que existe evidencias suficientes para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,943$) y significativa (p valor= $0,000$ menor que $0,05$) con la variable satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos 2017.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral*. Universidad de Tabasco, México.

Aguirre, R. (2015). *Acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)*. Icic, Ciudad Victoria, Tamaulipas.

Akio, P. *Desarrollo de liderazgo*. National Minority Aids Council. Serie de efectividad Organizacional. Recuperado de: <https://bit.ly/2IPRmEr>

Armijo, M. (2010). *Definición de las metas: aspectos a considerar para asegurar su confiabilidad y utilidad para la evaluación*. Costa Rica.

Armostrong, M. (2011). *Gerencia de Recursos Humanos*. Inglaterra: Legis.

Asociación de Buenos Empleadores. *Programa de evaluación del desempeño*. Recuperado de: <https://bit.ly/1S90nQ7>

Ávila, R.B. (1997). *Metodología de la Investigación*. Lima.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3^o Ed.). Colombia.

Barriga, A. Rendón, A. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico del distrito de Arequipa*. Universidad Católica San Pablo. Arequipa.

Balart, M. (2013). *La empatía: clave para conectar con los demás. Claves de poder personal*. Socia Directora de Agama Consultoría y Aprendizaje, S.L.

Caballero, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Universidad de Granada. España.

Castañeda, J. (2011). *Metodología de la Investigación*.

Canales, C. (2005). Concepto de Coordinación. Recuperado de: <https://bit.ly/2JCHp7W>

Castillo, C. Espino, V. López, J. Medina, K. y Villalón, K. (2016). *Dinámica del comportamiento social, concepto de rol o papel*. Recuperado de: <https://bit.ly/2uOQOE7>

Castillo, M. (2012). *La norma jurídica en el sistema legislativo peruano*. Derecho y Cambio Social.

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

Cavero, P. Díaz, R. Valverde, L. y Flores, M. (2009). *Tipos de Estructuras Organizacionales*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Cámara de Comercio de Medellín. *El presupuesto, tema clave de la gestión empresarial*. Antioquia, Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/2zU1DdU>

Chiavenato, I (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7.a ed.). México: McGraw Hill.

Corral, F. (2007). *Evaluación del desempeño*. EOI – américa. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Colombia.

Díaz, F. (2006). *Guía básica para la redacción del manual de definición de funciones*. Master: MBA.

Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.

Daft, R. y Marcic D. (2011). *Introducción a la Administración*. (6.a ed.) México: Artgraph

Eyssautier de la Mora, M. (2002). *Metodología de la Investigación*. (5º ed.)

EAE business School. *Delegar responsabilidades y decisiones: aprender las claves para delegar con asertividad*. Recuperado de: <https://bit.ly/2uAnimn>

El Comercio (2014). *¿Te valoran en tu trabajo?, el 71% no se siente apreciado*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2JCSICs>

Fagilde, C. (2009). *Presupuesto empresarial, un enfoque práctico para el aula*. Programa de ciencias sociales, Unellez.

Fernández, L. *Gestión documental. Trabajo: Instituto de Estudios Superiores en Administración*. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://bit.ly/2LBg33K>

Frankel, N. Gage, A. (2009). *Fundamentos de monitoreo y evaluación*. Cursillo autodirigido.

Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid. Manual de comunicación para investigadores. Recuperado de: <https://bit.ly/1EuwyWu>

Fuentes, Silvia (2012). *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

García, A. (1997). *Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo*. Universidad Complutense de Madrid. España, Madrid.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. (1º ed.). Argentina.

Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana. Editorial Ciencias Médicas. Cuba.

Gonzales, G. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado a la municipalidad en la provincia de Córdoba*. (Tesis de doctorado en Ciencias Jurídicas y Empresariales), Universidad Católica de Córdoba, Córdoba, Argentina.

Guzmán, P. Olave, S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. Universidad de Chile. Santiago, Chile.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad de Cuyo, facultad de ciencias económicas. Argentina, Mendoza.

Hernández, I. (2004). *Educar para la tolerancia: una labor en conjunto*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^o ed.) México.

Hutchinson, S. *El liderazgo, un desempeño efectivo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2LiqHQn>

Hintze, J. (1999). *Administración de estructuras organizativas*. Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Manual de control administrativo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2LbUkn6>

La Rosa, D. (2016). *Material y equipo de trabajo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2mti4UX>

López, M. Aran, V. Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la perspectiva automática hasta los procesos controlados*. Universidad del Rosario. Colombia.

Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico*. (2^a. Ed.). Buenos Aires: Biblos

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2017). *Guía práctica sobre la actividad administrativa de fiscalización*. Guía para asesores jurídicos del estado. Lima, Perú.

Ministerio de Fomento. *Gestión documental, nivel 1*. Puertos del Estado. Recuperado de: <https://bit.ly/2O1BNYp>

Molina, H. *Establecimientos de metas, comportamiento y desempeño*. Universidad de Icesi.

Munch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (1ª edición), Pearson Educación. México.

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México.

Paez, S. (2014). *Procesos de alta gerencia, herramienta efectiva para la toma de decisiones, con la participación de los clientes internos*. Universidad Militar Nueva Granada. Diplomado en Alta Gerencia. Bogotá, Colombia.

Palma, M. (2016). *Modernización judicial, gestión y administración en América Latina*. Brasil.

Parra, E. (2013). *Los derechos humanos y la tolerancia. La tolerancia elemento clave en los derechos humanos*. Primera Revista Electrónica en América Latina. Razón y Palabra. Recuperado de: <https://bit.ly/2zWNc8U>

Parket, M. (2001). ¿Qué es gerencia participativa? .Recuperado de: <https://bit.ly/2LtJ9WI>

Pasco, M. (1986). El salario y su protección y garantía. Recuperado de: <https://bit.ly/2mrTaoK>

Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana. Maestría en Psicología Organizacional y Gerencial. Argentina.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana Periodo 2013*.

Poder Judicial, (2007). *Estrategias*. Recuperado de: <https://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=visi%F3n>
13.

Ribeiro, L. *El poder de la comunicación*. Palestrante Internacional. Médico Cardiólogo. Recuperado de: <https://bit.ly/2qPONjo>

Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Rodríguez, D. (2017). *Plan de gobierno poder judicial*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2zVLnsO>

Rosado, M. (2003). *Metodología de Investigación y Evaluación*. (1ª ed.). México.

Ros, J. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos. Tesis Doctoral*. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Ruiz, C. Hernández, J. El control en las organizaciones: Un marco de estudio. Conocimiento, Innovación y emprendedores: Camino al futuro. Universidad de Jaén. Lima, Perú.

Salazar, B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Sánchez, S. Fuentes, F. Artacho, C. (2008). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. Universidad de Córdoba. Colombia.

Solís, A. (2001). *Metodología de la Investigación Jurídica social*. Lima: Editores ByB.

Sornoza, A. (2003). *Sistema de incentivos como herramienta para el mejoramiento de la productividad empresarial*.

Soriano, M. *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. Área de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Escuela de Magisterio de Teruel. Universidad de Zaragoza.

Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tacna: UNJBG.

Universidad de Desarrollo Profesional Preparatoria (Unidep). *Las normas: Concepto, características y clasificación*. Derecho I. Recuperado de: <https://bit.ly/2glkK5F>

Valle, A. (2006). *La facultad de fiscalización*. Instituto Peruano de Derecho Tributario.

Valle, O. Rivera, O. *Monitoreo e indicadores*. Organización de Estados Iberoamericanos. Guatemala.

Villanueva, B. (2007). *La funcionalidad y delimitación de las medidas correctivas como mecanismo regulador de las conductas económicas negativas en el mercado y el respeto al principio del non bis in ídem*. Revista Internauta de Práctica Jurídica. Lima, Perú.

Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión administrativa y Satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017" de la estudiante Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de agosto del 2018



Dr. Edwin Alberto Martínez López
DNI:09080039
Docente de la EPG - UCV

feedback studio - Google Chrome
 Es seguro | https://evturnin.com/app/carta/es/7s=12.o=9790677622.lang=es&u=1075197110

feedback studio -- /123 < > ?

Gestión Pública

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia Lima norte, los olivos, 2017

II TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en Gestión Pública

AUTOR:
 Erika del Carmen Cecilia Matos Bernal

ASESOR:
 Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:
 Gestión Pública

Número de palabras: 14349 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Página: 1 de 45 | 05:51 p.m. | 11/07/2018

Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... Fuente de Internet	13 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	es.slideshare.net Fuente de Internet	2 %
4	cybertesis umam.edu... Fuente de Internet	1 %
5	xlibros.com Fuente de Internet	1 %
6	reputa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MATOS BERNAL, ERIKA DEL CARMEN CECILIA
D.N.I. : 47158393
Domicilio : MZ E LOTE 27, URB. SAN DIEGO II ETAPA - LOS OLIVOS
Teléfono : Fijo : Móvil : 994891821
E-mail : ERIKA_MB91@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MATOS BERNAL, ERIKA DEL CARMEN CECILIA
.....
.....

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MÓDULO BÁSICO
DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, LOS OLIVOS, 2017
.....

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 11-10-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MATOS BERNAL, ERIKA DEL CARMEN CECILIA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MÓDULO

BÁSICO DE JUSTICIA LIMA NORTE, LOS OLIVOS, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Arango EDUARDO MELGAR BEGAZO