



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores del
Centro de Emergencia Mujer Miraflores, Arequipa 2020

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

AUTORA:

Miranda Arista, Melissa Fabiola (ORCID: 0000-0002-9629-9558)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi amada hija Cori Melissa Chacón Miranda, por su paciencia en este tiempo de estudio ya que sacrifiqué tiempo que le dedicaba a ella para poder seguir con mi formación profesional, también a mis queridos padres por el gran amor que me han brindado, a mi Esposo por su paciencia en este periodo de estudio. Y por último a mis hermanas Narda y Yeni, porque me inspiran a seguir adelante siempre con sus ejemplos de lucha incansable para alcanzar sus sueños.

Melissa Fabiola

Agradecimiento

A Dios por brindarme la oportunidad de ser mejor cada día, a todas las personas que han colaborado con mi investigación mil gracias a todos.

A mi familia por su amor incondicional que me han brindado y por todo su apoyo en alcanzar esta meta en mi formación profesional.

La autora

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la muestra.....	13
Tabla 2: Validez por juicio de expertos.....	15
Tabla 3: Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa.....	16
Tabla 4: Análisis de confiabilidad: Satisfacción laboral.....	16
Tabla 5: Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	18
Tabla 6: Correlación entre gestión administrativa y presión de trabajo	18
Tabla 7: Correlación entre gestión administrativa y satisfacción con el puesto.	19
Tabla 8: Correlación entre gestión administrativa y monotonía laboral.....	19
Tabla 9: Correlación gestión administrativa y relaciones interpersonales.....	20
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables.....	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores del CEM Miraflores Arequipa, 2020 el cual es correspondiente a la Maestría en Gestión Pública. La investigación fue de diseño básica de tipo no experimental transversal correlacional; la muestra estuvo constituida por 27 colaboradores del del CEM Miraflores Arequipa a quienes se les aplicó dos cuestionarios, cuestionario de Satisfacción laboral Font Rojas y el cuestionario de Gestión administrativa. Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, en donde se encontró que existe una correlación positiva muy alta entre las variables. En lo concerniente a identificar si existe relación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de satisfacción laboral se evidenció que existe correlación.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Satisfacción Laboral, Satisfacción

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in employees of CEM Miraflores Arequipa, 2020 which corresponds to the Master in Public Management. The research was of a basic, non-experimental, cross-correlational design; The sample consisted of 27 collaborators from the CEM Miraflores Arequipa to whom two questionnaires were applied, the Font Rojas Job Satisfaction questionnaire and the Administrative Management questionnaire. The Pearson Correlation Coefficient was used, where it was found that there is a very high positive correlation between the variables. Regarding to identify if there is a relationship between the administrative management variable and the dimensions of job satisfaction, it was evidenced that there is a correlation.

Keywords: Administrative management, Job Satisfaction, Satisfaction