



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Empresa Municipal
Administradora de Peaje-Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. José Alberto Mercado Mere

ASESORA:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

Dra. Carolina Valenzuela Moncada
Secretario

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo fruto de un gran esfuerzo personal y profesional, es dedicado a mis padres, esposa e hijos, motor y motivo de mi avance y progreso diario.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo por ser sede de mi formación profesional y a la Mg. Miluska Vega Guevara, por su paciencia y sapiencia brindada hacia mi persona.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Alberto Mercado Mere, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°08731257 con la tesis titulada “Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He 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 constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, Agosto del 2016

Firma

DNI: 08731257

Nombres y Apellidos: José Alberto Mercado Mere

Presentación

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública, de la Universidad Privada “César Vallejo”, se pone a su disposición la tesis titulada: “Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

El Capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema donde se hace referencia a la realidad problemática, se anuncia la formulación del problema, describiéndose el problema general y los problemas específicos así como la justificación, relevancia y contribución y finalmente se exponen los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el Capítulo II, se estructura el marco referencial, considerando los antecedentes tanto nacionales como internacionales, así mismo el marco teórico de la variable y la perspectiva teórica que es el sustento que el autor ha seleccionado. En el Capítulo III, se identifica a la variable, se la describe, se la define conceptualmente, construyendo la operacionalización de la variable y finalmente se exponen las hipótesis de la investigación. En el Capítulo IV, se desarrolla el marco metodológico, indicando el paradigma, el enfoque, el tipo de investigación, el diseño la población, muestra, y muestreo, los criterios de selección la técnica e instrumentos de recolección de datos, la técnica, se describe el instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de instrumentos, la validez, la confiabilidad, el procedimiento de recolección de datos, el método de análisis e interpretación de datos, así como las normas éticas. El Capítulo V, se presentan los resultados, a través de una descripción basada en medidas de frecuencia, expuestas en tablas y figuras y las pruebas de correlación de Spearman, que dan respuesta a las hipótesis. El Capítulo VI, discusión las conclusiones las recomendaciones y la bibliografía.

Como Anexos, se adjunta los cuestionarios de las variables, así como la base de datos de la variable, la validez del instrumento y la matriz de consistencia.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Apéndice 1. Matriz de consistencia	viii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
I. Introducción	13
Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes nacionales	15
1.1.2 Antecedentes internacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.2.1 Bases teóricas de la gestión Administrativa	19
1.3. Justificación, relevancia y contribución	43
1.4. Problema	44
1.4.1. Formulación del problema	46
Problema general	46
Problemas específicos	46
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivos	47
II. Marco Metodológico	49
2.1. Variables	50
Descripción de las variables	50
<i>Definición conceptual</i>	50
2.2. Operacionalización de variables	51
2.4. Tipo de estudio	52
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Criterios de selección	55
2.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos	56
2.9. Método de análisis e interpretación de datos	59
2.10. Aspectos éticos	60

III. Resultados	61
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	81
Apéndices	87

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Apéndice 2. Constancia emitida por EMAPE S.A

Apéndice 3. Matriz de datos

Apéndice 4. Instrumentos

Apéndice 5. Matriz de instrumentos

Apéndice 6. Validez de los Instrumentos

Apéndice 7. Artículo científico

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa</i>	57
Tabla 2 <i>Validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral.</i>	58
Tabla 3 <i>Confiabilidad cuestionario de Gestión administrativa.</i>	58
Tabla 4 <i>Confiabilidad cuestionario de Satisfacción laboral.</i>	59
Tabla 5 <i>Medidas de frecuencia de la variable Gestión Administrativa.</i>	62
Tabla 6 <i>Medidas de frecuencia de la dimensión Planeamiento.</i>	63
Tabla 7 <i>Medidas de frecuencia de la dimensión Organización.</i>	64
Tabla 8 <i>Medidas de frecuencia de la dimensión Dirección.</i>	65
Tabla 9 <i>Medidas de frecuencia de la dimensión Control.</i>	66
Tabla 10 <i>Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción laboral</i>	67
Tabla 11 <i>Medidas de correlación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral.</i>	68
Tabla 12 <i>Medidas de correlación entre la dimensión Planeamiento y la satisfacción laboral</i>	69
Tabla 13 <i>Medidas de correlación entre la dimensión Organización y la satisfacción laboral</i>	70
Tabla 14 <i>Medidas de correlación entre la dimensión Dirección y la satisfacción laboral</i>	71
Tabla 15 <i>Medidas de correlación de la dimensión Control y la satisfacción laboral</i>	72

Lista de figuras

	Pag.
<i>Figura 1</i> Diagrama del diseño de correlacional.	53
<i>Figura 2</i> Gráfico de barras de la variable Gestión Administrativa.	62
<i>Figura 3</i> Gráfico de barras de la dimensión Planeamiento.	63
<i>Figura 4</i> Gráfico de barras de la dimensión Organización.	64
<i>Figura 5</i> Gráfico de barras de la dimensión Dirección.	65
<i>Figura 6</i> Gráfico de barras de la dimensión Control.	66
<i>Figura 7</i> Gráfico de barras de la variable Satisfacción laboral	67

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Asimismo, se identificó la relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la segunda variable que es la satisfacción laboral.

Con respecto a la metodología, esta investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, pura o fundamental, de nivel correlacional y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 210 trabajadores y/o colaboradores a quienes se le aplicó dos instrumentos que miden la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con su respectiva validez y confiabilidad.

Como resultados, se describió por niveles la situación de la gestión administrativa y sus dimensiones y la situación en que se encuentra la satisfacción laboral. Asimismo, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman. Esta prueba estadística arrojó que existe una relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables en estudio.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeamiento, organización, dirección y control.

Abstract

This research was to determine the relationship between the administrative management in job satisfaction of employees of the Municipal Administrator Toll-Lima, 2016. Furthermore, the relationship between the dimensions of the administrative management variable is identified and the second variable is job satisfaction.

Regarding methodology, this research quantitative approach, basic, pure or fundamental type of correlational level and non-experimental design. We worked with a sample of 210 workers who were administered two instruments that measure the administrative management and job satisfaction with their respective validity and reliability.

As a result, levels described by the situation of the administrative management and its size and the situation is job satisfaction. Furthermore, the relationship between the administration and job satisfaction was determined through correlation test Spearman Rho. This statistical test showed that there is a significant and high direct relationship (0.832 ** and 0.000 significance level) between the two variables under study.

Keywords: administrative management, planning, organization, management and control.

I. Introducción

Introducción

La Gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución como el esfuerzo humano coordinado, para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos institucionales.

La gestión administrativa ha hecho que la empresa sea funcional en la vida de los trabajadores, ya que imparte efectividad a los recursos humanos, ayuda a obtener mejores productos y servicios. Hay gestión a partir del involucramiento de todos en los procesos de planeación, organización, dirección, evaluación, toma de decisiones, resolución de conflictos, definición e identificación de retos y oportunidades de desarrollo estratégico de toda organización administrativa (Basantes, 2014, p. 92).

Esto no se observa en los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje pues no se da importancia a la gran responsabilidad que tienen que asumir, como es la de liderar, conducir, gestionar a la empresa al éxito, no se tomaba en cuenta la satisfacción laboral, todo lo contrario, pues con frecuencia se practica acciones poco claras, existiendo lentitud y burocracia que permitieron caracterizar a los integrantes de la empresa.

Analizando las bases teóricas relacionadas a la gestión administrativa se considera que uno de los grandes problemas sociales en la actualidad es el sistema administrativo. Y ante una gestión irregular o inadecuada, existirá a un mismo nivel una inadecuada satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, el término se ha empleado para referirse a actitudes u orientaciones efectivas de individuos hacia su trabajo, identificadas por los distintos autores con las actitudes favorables y con la moral laboral. Esta definición conceptualizada por Guion (en Paricio, 1968) como el “grado en que se satisfacen las necesidades del individuo y el grado en que el individuo percibe esta satisfacción como brotando de su situación laboral total” (p. 77).

El interés por la satisfacción en el trabajo es reciente y se vincula con la creciente preocupación por la calidad de vida. Ahora se reconoce la importancia que tienen las clases de reacciones afectivas que las personas sienten y el hecho que éstas no siempre están unidas a logros económicos o materiales, por supuesto de la mano con lo que brinda la empresa o entidad donde se desenvuelve, en este caso, una buena gestión.

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes nacionales

Contreras (2014) realizó su estudio titulado “Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014” para optar el grado de Magister en Gestión Pública; empleando en su metodología los métodos deductivo e inductivo, tanto como el tipo descriptivo y enfoque mixto, intentando establecer una relación cualitativa y cuantitativa entre el parámetro a estimar y los valores del sensor, a partir de observaciones en el lugar. Los resultados determinaron que si existe una relación de nivel moderado entre ambas variables. Indicándose niveles porcentuales regulares y bajos tanto en el mantenimiento del personal y la satisfacción de los mismos, confirmado con las entrevistas que permitieron ver un análisis profundo de lo que sienten y experimentan los sujetos considerados en la muestra.

Ruíz y Carrasco (2012) realizaron un estudio referente al “Análisis de los determinantes de la satisfacción laboral en la municipalidad de Sókota, en la Región Cajamarca” para optar por el grado de Magister en Ciencias Económicas. Empleó la metodología del método deductivo, se parte de datos generales para deducir por medio de los resultados de la encuesta y contrastar con las hipótesis planteadas en su investigación. Los resultados son para efectos de analizar los resultados que arroje la encuesta aplicada a los trabajadores, en base al análisis de su grado de instrucción y sus remuneraciones, a fin de conocer la incidencia en la satisfacción laboral. Para casi la mitad de los encuestados siente que de manera regular el trabajo que realizan está de acuerdo con el nivel de estudios En el caso de que los

ingresos lograban satisfacer sus necesidades, casi la misma cantidad a lo anterior respondieron de manera regular.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, (2012) realizaron la investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”; para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Utilizaron la metodología descriptiva y correlacional, se eligió el diseño no experimental transaccional a una muestra de 160 empleados. Respecto a los resultados se indica que los niveles de satisfacción laboral medio logrados por los trabajadores de las tres municipalidades estudiadas se pueden estimar promedio, hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en la obtención del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades examinadas.

En la Universidad Federico Villarreal, para una tesis de maestría, Paredes (2011), realizó un estudio sobre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos; la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de los Olivos. Esta investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 384 trabajadores, se utilizó como instrumento un cuestionario para obtener información respecto a la percepción de la gestión administrativa y otro para medir satisfacción laboral. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado de 0.851 y su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los resultados de la investigación demuestran que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,501$, con un $p=0,01$ ($p<0,5$) con la cual se acepta la hipótesis alterna se concluye que existe relación directa, significativa y moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Cáceres (2011), en su trabajo de investigación titulada “La satisfacción laboral en el clima organizacional de las Municipalidades de gestión de calidad de la provincia de San Román - Puno”, tuvo como propósito determinar la relación de la satisfacción laboral del personal los gestores con el clima organizacional y la gestión de calidad de ese contexto. Aplicó el cuestionario sobre la satisfacción laboral del personal los gestores y el Clima organizacional, elaborado por el investigador, a una muestra de 294 trabajadores, a través de una investigación descriptiva – correlacional. Concluyó que la satisfacción laboral, el 22% se encuentran en el nivel alto, entre tanto el 70% en el nivel medio y el 8% en el nivel bajo, asimismo el clima organizacional, el 55% se encuentran en el nivel alto, el 30% en el nivel medio y el 15% se ubican en el nivel bajo. En la estadística inferencial, existe una correlación moderada de 0,558 entre la satisfacción y el clima organizacional entre los trabajadores de la Municipalidades de la provincia de San Román departamento de Puno.

1.1.2 Antecedentes internacionales

En Venezuela, Castro (2012) realizó un estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida, teniendo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Aplicó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada, a una muestra de 358 trabajadores, a través de una investigación descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. Los datos obtenidos permitieron al establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Concluye que existe una correlación moderada con tendencia alta a un nivel de 0.659, y una significancia de 0.000 altamente significativo. En cuanto a la gestión administrativa cerca del 70% del personal administrativo lo calificaron como positivo.

Villamil y Sánchez (2012) realizaron una investigación que lleva como título “Influencia sobre el clima organizacional en la satisfacción laboral en los

empleados de la municipalidad de Choloma” para optar por el grado de Magister en Ciencias Administrativas; empleando la metodología cuantitativa y correlacional. En cuanto a su metodología, esta investigación es descriptiva, correlacional no experimental, de corte transversal, aplicándose instrumento a una muestra de 120 empleados. La interpretación descriptiva de sus resultados permitió explicar los niveles de desarrollo de las dimensiones de las variables clima organizacional y satisfacción laboral para tomar decisiones. Por el coeficiente de correlación de Pearson se determinó que las variables están relacionadas un nivel significativo y alto.

Gonzales (2011) realizó la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado a la municipalidad en la provincia de Córdoba” para optar por el grado de Doctor en Ciencias Jurídicas y Empresariales. Empleó una metodología correspondiente al tipo descriptivo correlacional, pues este modelo tiene como finalidad conocer la relación existente entre dos las dos variables implicadas. Se utilizó dos instrumentos estandarizados, con su respectiva validez y confiabilidad. Los resultados son que como se observa en el gráfico del 100% del personal del área administrativa evaluado, el 67.86% refiere estar totalmente satisfecho, en tanto que el 32.14% restante afirma encontrarse satisfecho; lo cual refleja que existe por parte de los empleados complacencia con respecto a su actividad laboral.

En el Salvador, Campos y Portillo (2010) realizaron una investigación con respecto a la Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipal de Moncagua. Esta investigación de tipo correlacional y diseño experimental, aplicó instrumentos a escalas tipo Likert a una muestra de 40 trabajadores, por lo que se aplicara un censo y este estudio ha permitido identificar a la gestión administrativa como el de mayor influencia en relación a la satisfacción laboral, lo que implica que la Municipalidad de Moncagua logre una mejor calidad cuando este mejor diseñada la política que lo rige. Se llegó a la conclusión que existe correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa, principalmente entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral relacionados, en beneficio de los trabajadores de la Alcaldía municipal de Moncagua.

Guevara (2010) en Venezuela, realizó una tesis referente a la evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera. Para este trabajo se realizó un estudio de campo, de corte transversal y con una muestra estuvo conformada por 72 individuos. La mayoría de ellos era del género masculino, con edades comprendidas entre 30 y 40 años y con más de 5 años de antigüedad laboral. Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó un instrumento referente a la satisfacción Laboral. Así mismo, se comparó los índices de Satisfacción Laboral y el Índice Global de Satisfacción, encontrándose diferencia significativa al comparar ambos grupos de estudio ($p < 0,01$). Como conclusión se indica que los Índices de Satisfacción Laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y bien planificados en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1 Bases teóricas de la gestión Administrativa

La gestión administrativa tendrá como fin el logro de objetivos, pero el éxito dependerá del conocimiento del gestor, en el sentido de conocer la realidad de las condiciones de la institución, y a partir de ello, orientar sus objetivos y determinar sus tiempos.

Para Alvarado (2013), estableció que “La gestión administrativa se entiende como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”. (p. 79). Se comprende por gestión, la acción que se realiza para la consecución de algo la tramitación de un asunto, se puede decir que una apropiada gestión guiara a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos institucionales.

La gestión administrativa está más asociada con la capacidad de planificar que con la responsabilidad de dirigir. El gestor debería justificarse por la consecución de objetivos (eficacia) y el ejecutor por el cumplimiento de lo

planificado (eficiencia). La gestión es una capacidad y como tal se puede desarrollar y es complementaria a la habilidad del liderazgo (Alvarado, 2013).

Según Robbins y Coulter (2010) plantearon que los directivos deben estar preparados adecuadamente en el manejo de instrumentos, técnicas y procedimientos, de manera que puedan llevar con éxito lo que han planificado.

Una adecuada gestión administrativa no solo implica un manejo eficiente de los recursos, esta se refiere también, a un proceso que permita a la institución desarrollarse y mejorar, con la visión que esa gestión establezca una perspectiva que signifique una ventaja y una posición favorable.

Para Boyer (2011) estableció que la gestión administrativa, es definida como proceso que, en su relación, comporta varias acciones, encadenadas, como un conjunto coherente y ejecutado para obtener el máximo rendimiento posible. Es decir la gestión administrativa constituye, fundamentalmente, las actividades, los medios, los actores, etc. involucrados en la labor que buscan principalmente la excelencia.

La gestión administrativa favorece el dinamismo y la eficiencia, procura utilizar al máximo los recursos con los que cuenta, coordina a quienes en ella se encuentran, en busca de un objetivo común. Como se ha mencionado la gestión administrativa es un proceso, y como tal sigue pasos o fases claramente definidas: planificación, organización, dirección coordinación, ejecución, control.

Al respecto, Arratia (2012) indico que la gestión administrativa es un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar un proceso con la finalidad de cumplir los fines y objetivos planteados dentro de una organización, donde están involucrados las personas, los procesos, recursos y resultados.

La gestión administrativa como proceso proporciona un instrumento al gestor de ayuda a estudiar la organización y estructura institucional; le permite orientar las funciones de planificación, dirección, coordinación y control en el funcionamiento de una institución.

A decir de Arratia (2012) afirmó que la gestión administrativa es una forma de interacción social de comunicación y relacionamiento horizontal que involucra a los diferentes actores empleando diferentes métodos, recursos y estrategias orientadas a lograr un fin. Desde esta perspectiva la gestión administrativa sería el proceso de construcción de condiciones para que el futuro institucional que se desea lograr se concrete".

Respecto a lo planteado se consideró que la gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el director o gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Es decir, la gestión administrativa, se desarrolla a través de la planeación, organización, ejecución y control de las tareas, acciones y procedimientos administrativos, utilizando para ello técnicas, instrumentos y medios que le garanticen una gestión eficiente. Así mismo, se puede determinar que la gestión administrativa el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Arratia, 2012).

Por lo expuesto en la presente investigación, se consideró la propuesta de Robbins y Coulter (2010):

El término de administración se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellos; también con respecto a la eficiencia nos indica que es una parte vital de la administración, en esta se refiere a la relación entre insumo y producto. Si usted puede obtener más producto con una cantidad dada de insumo, habrá incrementado la eficiencia de la misma manera, se logra obtener el mismo producto con menos insumo, habrá incrementado también la eficiencia. Mientras la eficacia se describe a menudo como hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayuda a la organización a alcanzar sus metas; por tanto la eficiencia y la eficacia están relacionadas entre sí, ser eficaz es lograr las metas organizacionales y ser eficiente es hacerlo con el mismo de recurso, es

decir, utilizar el dinero, el tiempo, los materiales y las personas de la mejor manera posible (p. 8).

Desde lo indicado por Robbins y Coulter (2010), es muy importante para cualquier entidad y su equipo laboral la eficiencia y la eficacia que en conjunto sería efectividad, que es lo que quiere toda entidad y que lo logra bajo una adecuada gestión administrativa.

Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa o instituciones de acuerdo a un proceso en las actividades de planeación, organización, ejecución, dirección y control.

Dimensiones de la gestión administrativa.

Las dimensiones establecidas en este estudio, se tomaron como referencia lo expuesto por Scanlan (2000). Respecto al análisis de las dimensiones de la gestión administrativa, en este estudio adaptaron los aportes que precisan lo siguiente:

Dimensión: Planeamiento

Al respecto Arias (2008) refirió:

Como la planeación institucional, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de originar el desempeño eficaz de los trabajadores, a la vez que la institución representa el medio que permite al personal que colaboran en ella alcanzar las metas individuales relacionadas directa o indirectamente con el trabajo. (p. 64)

Administrar recursos humanos no sería una tarea fácil. Esta función debería estar a cargo de personas capaces y con buen potencial, con aptitud para el trabajo, implicaría conquistar y mantener a las personas en la

institución, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable.

Según Arias (2008) menciona que planificar “Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue”. (p. 87).

Asimismo planificar significa que quienes dirigen una institución, estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, además de los recursos con que cuentan ya sean materiales o potencial humano disponible y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Por otro lado, Chiavenato (2011) manifiesta que:

La planificación es un elemento fundamental para una buena gestión administrativa además de ser un proceso exigente, requiere reflexión, conocimiento, estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia adelante; esto acompañado del talento humano que viene a ser un factor importante y fundamental en este cambio” (p. 121).

En tal sentido este aporte es importante dado que una institución debe estar comprometida al cambio, tener una visión para prever lo que pueda ocurrir y para que lo que exija la misión sea efectivamente llevada a cabo.

En ambas definiciones es posible hallar algunos elementos comunes importantes: el establecimiento de objetivos o metas, y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes y programas). Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro).

Dimensión: Organización.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Al respecto Scanlan (2000), sostuvo que la organización consiste en:

La identificación y clasificación de las actividades requeridas.

La agrupación de las actividades necesarias para cumplimiento de los objetivos.

La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos

La estimulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional (p. 49).

La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea.

Para Chiavenato (2012) definió que “La organización es la función administrativa que agrupa las actividades necesarias para realizar lo planteado. En cuanto a su cobertura, la organización puede darse en tres niveles: global, departamental y operacional” (p. 154).

Organizar no es más que identificar y clasificar las actividades requeridas de manera que se agrupen para dar respuesta a los objetivos, así como coordinar en forma horizontal y vertical la estructura de la organización asignando a cada grupo un directivo con autoridad necesaria para supervisarlos.

Tipos de organización.

Respecto a los tipos de organización, orientada a alcanzar objetivos específicos y estructurada deliberadamente.

Chiavenato (2012), indico que existen dos tipos de organización:

Organización formal: Organización basada en la división racional del trabajo; especializa órganos y personas en determinadas actividades. Por tanto, es la organización planeada o la que está definida en el organigrama; instituida por la organización y comunicada a todos por los medios de los manuales de organización.

Organización informal: Organización que emerge espontáneamente y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, a partir de las relaciones humanas establecidas al desempeñarse en sus cargos. Se configuran a partir de las relaciones de amistad y del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal. (p. 148).

Se entiende como organización formal, a la estructura intencional de funciones en una empresa organizada formalmente. Se considera a una división del trabajo de los órganos especializados y funciones específicas en determinadas actividades. Mientras que la organización informal, es una red de relaciones interpersonales que surge cuando se asocia la gente que integra la empresa. Surge de modo natural y espontáneo, por las relaciones de amistad y el surgimiento de grupos que no aparecen en el organigrama, ni en documento formal.

Dimensión: Dirección

Por medio de la función de dirección los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los propósitos de la empresa. Por lo tanto, los administradores deben conocer los papeles que asumen la gente, así como la individualidad y personalidad de ésta.

Al respecto Chiavenato (2012) sostuvo:

La dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización, su papel de la dirección es poner en acción y dinamizar la empresa; está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. (p. 149).

La dirección se ocupa de coordinar e integrar el conjunto de factores productivos que configuran la empresa y, muy especial, a los hombres que trabajan en ella, su principal activo. La esencia de las tareas directivas consiste en conseguir una actuación conjunta de las personas que componen la organización, dándoles objetivos y valores comunes, una estructura adecuada y la continua orientación que necesitan para responder ante los cambios; es la responsable del logro de los objetivos y metas planificadas, dependiendo del tipo de liderazgo que realice el equipo directivo.

Dimensión: Control.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aun experimentadas. Algunas de ellas son que una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Al respecto Scanlan (2000) sostuvo que el control es importante en la empresa porque:

Mediante el control se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; por cuanto pretende garantizar que aquello que nos comprometimos a hacer de antemano realmente se vaya cumpliendo y, en caso de no ser así, que se realicen las

correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes. (p. 37).

El control, en general, consiste en medir los resultados previstos y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar; no basta con identificarlas si después no se hace nada para ponerlas en práctica.

Importancia del Control.

Es uno de los procesos imprescindibles de la administración, dado que una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar.

Según Scanlan (2000) sostuvo que el control se emplea para:

Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.

Enfrentar el cambio: Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Tratar de igualar todos los movimientos de la competencia puede resultar muy costoso y contraproducente, en cambio, que el principal objetivo de una organización debería ser “agregar valor” a su producto o servicio, de tal manera que los clientes lo comprarán, prefiriéndolo sobre la oferta del consumidor. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo (p. 67).

La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se ha cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.

Planeación y control están estrechamente relacionados, por tanto, la medición del desempeño en base a normas debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. El administrador alerta y puede predecir, en ocasiones, incumplimientos probables de las normas definidas. La corrección de desviaciones, respecto a normas y planes definidos, es el punto donde el control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con los demás funciones administrativas.

1.2.2 Bases teóricas de la satisfacción laboral

Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones.

La teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones fue desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman (citado por Ollarves (2004), “Los autores fundamentaron sus estudios en base a la investigación sobre la satisfacción en el trabajo, con una muestra de doscientos técnicos” (p. 264).

Recurren al método de los incidentes críticos. Para este estudio, basada en entrevistas, se solicita a los participantes que identifiquen en qué situaciones se sentirán claramente satisfechos en su trabajo y aquellas que sean especialmente insatisfactorias. Se agruparon las respuestas en categorías y observaron las frecuencias respectivas.

Los resultados muestran que algunos factores están asociados a una elevada satisfacción (por ejemplo, el reconocimiento, los cargos, responsabilidad, la promoción), y otros factores, se relacionan con una significativa insatisfacción en el trabajo (por ejemplo los salarios, los incentivos, las condiciones de trabajo).

Referente a la satisfacción en el trabajo, según esta teoría, cuyos factores están relacionados con el contenido del trabajo, los autores atribuyen la designación de factores de las motivaciones. En cuanto a los resultados relacionados con la insatisfacción en el trabajo, cuyos factores se relacionan con el contexto de trabajo, los autores adoptan la designación de factores de contexto, también conocidos como factores higiénicos.

El modelo de las características de la función.

Según Hackman y Oldham (citado por Ollarves (2004), sostuvieron que “la satisfacción en el trabajo resulta de las características del trabajo que el individuo ejecuta” (p. 264). En base a este presupuesto, los autores consideran que es posible desarrollar formas ideales de organización de trabajo, a través del incremento de la variedad de aptitudes requeridas por éste, de la identidad

y del significado de las tareas y de la autonomía en la función, para que el individuo pueda resolver problemas relacionados con su trabajo y obtener un feedback de las tareas ejecutadas.

En este contexto, los autores desarrollaron el modelo de las características de la función (1976), citado por Ollarves (2004), "Éste tiene como presupuesto el hecho de que los individuos pueden ser motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de las tareas" (p. 265), las características centrales del trabajo (variedad de aptitudes, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía en la función y feedback) influyen los estados psicológicos de los individuos que, a su vez, contribuyen a la formación profesional, para la satisfacción en el trabajo, para la motivación y para el turnover.

Las características centrales del trabajo pueden inducir tres estados psicológicos diferenciados. Así, la variedad del trabajo, la identidad, y el significado de la tarea influyen en el significado que el individuo atribuye a su trabajo; la autonomía contribuye al sentido de responsabilidad personal del individuo por el trabajo que realiza; Y, el feedback refuerza el conocimiento acerca de los resultados del trabajo.

Teoría de adaptación al trabajo

La teoría de adaptación al trabajo tuvo por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo (Dawis y Lofquist, 1984 citado por Ollarves 2004, p. 266). Según los autores, los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan "adaptación al trabajo".

Destacan dos tipos de correspondencias. La primera se caracteriza por el grado de correspondencia entre atributos individuales (las capacidades y competencias propias y las exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios). El segundo tipo se refiere al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

Según esta teoría y de acuerdo con sus autores, es posible enunciar los siguientes presupuestos:

La adaptación de la persona al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo;

Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales;

La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas;

Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.

Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios;

Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización, (Dawis y Lofquist, citado por Ollarves 2004, p. 266).

Finalmente esta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a este nivel.

Teoría de la discrepancia.

De acuerdo con la teoría de la discrepancia, la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función.

Locke (1976), citado por Ollarves (2004), sostuvo que “al referirse a varias dimensiones del trabajo, presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia: La satisfacción con las dimensiones del trabajo; la descripción de las dimensiones y, la relevancia de las dimensiones” (p. 266).

En cuanto a la satisfacción con las dimensiones del trabajo, Locke abordó la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo. En cuanto a la descripción de las dimensiones, el autor se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se localizan en experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo.

Al considerar la relevancia de las dimensiones, Locke atendió a la importancia, o al valor, que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo. Así, la discrepancia resulta de los valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo. La satisfacción en el trabajo deriva del valor atribuido a cada una de esas dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado.

Por otro lado, la importancia atribuida a una dimensión influencia la intensidad relativa de la satisfacción en el trabajo, producida por el grado de discrepancia entre las percepciones y los valores. En este contexto, cuanto más importante es para el individuo la dimensión, mayor será la variabilidad al nivel de su respuesta afectiva, es decir, de su satisfacción (Peiró y Prieto, citado por Ollarves, 2004, p. 266).

Se determina entonces que esta teoría se fundamenta en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo y, confiere relevancia a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción en el trabajo, en cuanto a determinadas dimensiones del trabajo.

Teoría de la jerarquía de las necesidades

La teoría más conocida es el de la jerarquía de las necesidades, quien se dedicó a estudiar la interacción de las diferentes necesidades de las personas dentro de una organización desde una perspectiva humanista.

Por otro lado, Maslow (1954) partió del supuesto de que todos los individuos tienen cinco necesidades básicas que desean satisfacer, que son los siguientes:

Fisiológicas, de alimento, agua oxígeno, descanso. En el ámbito laboral, correspondería por ejemplo al sueldo que percibe los trabajadores por su trabajo.

De protección o seguridad, contra el peligro o las amenazas. En el ámbito laboral, correspondería por ejemplo a la salud laboral que percibe los trabajadores en su centro de trabajo.

Sociales, de pertenencia a grupos o asociaciones, de relación e interacción social, de amistad, de amor. En el ámbito laboral, correspondería por ejemplo al sentimiento de pertenencia que perciben los trabajadores en su trabajo.

De consideración y estima, autovaloración, respeto y admiración de otros. En el ámbito laboral, correspondería por ejemplo a la confianza en sí mismo, a la competencia como profesional y a la satisfacción por su trabajo realizado.

De auto desarrollo del propio potencial, de perfección profesional. En el ámbito laboral, correspondería por ejemplo a la capacidad de enfrentarse y adaptarse a nuevos retos educativos. (p. 94).

Estos cinco tipos de necesidades están ordenados jerárquicamente y según su importancia, las dos primeras son de orden inferior, y las tres últimas

son de orden superior. La motivación para satisfacer una necesidad de tipo superior sólo aparece hasta que no estén razonablemente satisfechas las de nivel inferior. Así por ejemplo, un individuo estará motivado para buscar la satisfacción de sus necesidades de seguridad cuando están medianamente satisfechas las fisiológicas.

La teoría indica que aunque ninguna necesidad queda completamente satisfecha, si está lo suficientemente satisfecha deja de motivar. Entonces, para motivar hay que ofrecer un incentivo de la misma naturaleza que la necesidad que se ha planteado una persona.

El reconocimiento es una consecuencia positiva que se proporciona a una persona a cambio de una conducta o de un resultado, para Nelson y Spitzer (2008), sostuvieron que el reconocimiento puede tomar forma de un agradecimiento, de una aprobación o de una expresión de gratitud. Significa valorar a alguien por algo que haya hecho por usted, por su grupo o por su empresa. El reconocimiento puede otorgarse mientras el empleado está intentando conseguir una determinada meta o conducta, o bien, una vez las ha conseguido. El reconocimiento es crucial para las relaciones humanas efectivas en las instituciones de cualquier lugar. Si un número suficiente de personas que forman la comunidad se animan a participar, la práctica del reconocimiento no sólo mejorará la efectividad de la institución, sino también la efectividad en nuestras familias y en nuestras comunidades e, incluso, en toda la sociedad. El reconocimiento es una herramienta que otorga poder de autonomía y que pueden utilizar los directivos de las instituciones, para reforzar la conducta deseada y mejorar el desempeño laboral.

Por ello, reconocer el buen desempeño, en cualquier ámbito, es una necesidad. Los trabajadores saben que los estímulos entusiasman a la personas y le impulsan a desarrollar su trabajo con mayor efectividad. Además, el reconocimiento es un factor motivador, independientemente de las restricciones o de los recursos limitados que presente la institución, el reconocimiento es necesario porque puede influir en el desempeño laboral.

Según Ollarves (2004), “el trabajo en si es aquel que le provee tareas estimulantes al individuo, oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, así como la oportunidad de ser responsable y medir sus resultados” (p. 16). Es decir un alto nivel del agrado del trabajador influirá, sin duda alguna, de forma muy positiva en el buen desempeño del trabajador en la empresa.

En la gestión pública se debe brindar libertad, independencia al trabajador en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar. Además, la autonomía de los trabajadores se refleja en todas las situaciones de la vida como elegir metas, actividades y conductas que son significativas y asumir responsabilidades sin depender de otros.

Al respecto Álvarez (2007) mencionó que “la autonomía es el grado de independencia y libertad en el puesto de trabajo .Una mayor autonomía genera sentimientos de más responsabilidad” (p. 87). En el ámbito de la gestión pública la autonomía no es un atributo que tiene el trabajador sino que construye durante su ejercicio profesional. Negarle autonomía a los trabajadores, es ir en contra de la calidad y de la equidad, porque es el trabajador quien se enfrenta diariamente con diversas situaciones en la empresa, y es él que tiene que decidir, qué hacer y cómo hacer. Por ello, la autonomía trabajador necesita un compromiso social y alto grado de responsabilidad.

Definición de la variable Satisfacción Laboral

Según Álvarez (2007) refirió que la satisfacción laboral en un trabajo se refleja cómo “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicos del mismo” (p. 6). El sentido de sentirse bien porque se hace bien las cosas se ve consolidado en esta definición de la variable.

Por ser un tema de interés, con respecto a la satisfacción laboral, muchos estudiosos se han preocupado por su análisis en relación a

considerarla como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También se ha abordado su estudio como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempleo, salud y calidad de vida.

Al respecto Dawis y Newstrom (2010), sostuvieron que la satisfacción laboral es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad. Normalmente existe correspondencia entre la persona y el ambiente laboral, cada persona busca desarrollar y mantener dicha correspondencia, la misma que es un proceso continuo y dinámico.

La satisfacción laboral fue definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) como:

El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido (p. 118).

En este sentido, Davis y Newstrom (2010) estimaron que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (p. 246). Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye emociones y sentimientos, ya de carácter intrínseco en los sujetos que demuestran satisfacción en su quehacer laboral, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), indicaron que la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo” (p. 121). En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo

consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

En referencia a las definiciones anteriormente indicadas, se considera a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúan dichos trabajos.

Por lo expuesto en la presente investigación, se consideró lo que Palma (2006) señala:

La satisfacción laboral, entendida como la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más consciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa a la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones; conjuntamente con el rendimiento laboral y la cultura organizacional expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales (p. 14).

Se estima como acertado lo que refiere Sonia Palma, en virtud a que la satisfacción laboral trabaja como un instrumento de medición social que es útil en la medida que sea utilizada como material de diagnóstico para efectos de determinar respecto a políticas y planes y tácticas oportunas institucionales.

Teniendo en cuenta una faceta psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud laboral cuya proposición desde la Organización Mundial de la Salud (1990) promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales; y es fundamento para una legítima pretensión de trabajo decente, criterio que desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1999) apoya el trabajo con dignidad, protección y seguridad social. Todo esto es consistente con el desarrollo de posturas y hábitos sanos.

Palma (2006) indicó, respecto a las posiciones en el análisis de la satisfacción:

Se reconoce igualmente dos posiciones en el análisis de la satisfacción: una primera unidimensional, que concibe la satisfacción con un carácter general o indicador promedio de las actitudes hacia las distintas facetas de su trabajo; y una segunda más bien multidimensional en la que la satisfacción tiene facetas en función de los diversos aspectos del trabajo (p. 15).

Se han reconocido diferentes aspectos del trabajo algunos con énfasis en las relaciones laborales, estructura, políticas administrativas o en las condiciones mismas de trabajo.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensión: Significación de la tarea

Para Palma (2006) definió que es la: “Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (p. 21).

Es imprescindible mencionar que esta disposición al trabajo implica un sentido de esfuerzo y realización en la ejecución del mismo, ello refiere que la significación de la tarea es el involucramiento del individuo con su trabajo, y se mide en la percepción del esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Otro ejemplo es la propuesta por Staw y Ross (citado por Guadalupe, Contreras y Montoya, 2009): quienes sostuvieron que “La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser intrínseca y extrínseca.

La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. Para Newton y

Keenan (1991), indicaron que la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo (Guadalupe, Contreras, & Montoya, 2009).

Con Staw y Ross se pudo identificar que las tareas del puesto (su significancia) tiene que ver con la satisfacción intrínseca, y ello obedece a que la naturaleza de las tareas implica por autonomía un involucramiento del trabajador con su trabajo, con el esfuerzo que le cuesta, por la significancia que le da el trabajo, por el espíritu de realización satisfecho por el trabajador.

Newton y Keenan (citado por Guadalupe, Contreras y Montoya, 2009) constituyeron una tercera teoría que revela que la satisfacción puede ser un efecto en la personalidad del individuo, efecto de necesidad de realización, de satisfacción personal por su trabajo, de esfuerzo personal del individuo.

Dimensión: Condiciones de trabajo

Para Palma (1999) sostuvo que es la “Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (p. 21).

La normatividad es importante en todas las instituciones, los elementos que regulan la actividad laboral también, la existencia de éstos origina las condiciones de trabajo que son los elementos y normativas que regulan. La infraestructura como elemento que regula la condición de trabajo, constituye un claro ejemplo, la normativa laboral de los trabajadores, etc.

Además, según Robbins (1998) indico que “las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales son:

- Retribución.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.

- Contenido del puesto.
- Seguridad del empleo.
- Oportunidades de progreso.” (p. 254)

El autor referido, aparte de ubicar a la dimensión condiciones de trabajo y a la dimensión retribución como características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales.

Según esta clasificación, para Robbins, las condiciones de trabajo es una de características que influyen en la percepción de las actuales, lo que quiere decir que por parte del trabajador influye. Se percibe actualmente un puesto por los alcances de las condiciones de trabajo en una empresa, la normativa, la infraestructura, son características que se emplean hoy para entender al trabajador en su puesto de trabajo y su satisfacción.

Locke (1984) lo identificó dentro de sus nueve dimensiones:

La satisfacción con el trabajo, la satisfacción con el salario, la satisfacción con las promociones, la satisfacción con el reconocimiento, la satisfacción con los beneficios, la satisfacción con las condiciones de trabajo, la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con la compañía y la dirección (p. 18).

Asimismo Locke (1984) lo desarrolló como la satisfacción en el trabajo:

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere [...] sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo (p. 26).

Locke emplea el término sobrevivir con las condiciones de trabajo que implica un esfuerzo que el trabajador debe ajustarse a los elementos y

normativas de la empresa, las condiciones de trabajo sumado con otros elementos para evaluar la satisfacción de un empleado, debe tomarse conciencia que es una suma complicada de estos elementos de trabajo. Cómo medir ello, es el dilema, cuya factibilidad la facilitaron muchos autores y consolidó Sonia Palma con su Escala SL-SPC.

Dimensión: Reconocimiento personal y/o social

Para el estudio de la dimensión mencionada, Palma (1999, p. 21) lo reconoció como: "Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos".

Una tendencia a evaluar al trabajador en función al reconocimiento personal o de asociados al trabajo respecto a logros directos o indirectos es como se resume esta dimensión, y se mide acertadamente para efectos de diagnosticar la satisfacción de la labor del trabajador.

Locke (1984, p. 56) lo definió como satisfacción con el reconocimiento. Además se pudo establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Dimensión : Beneficios económicos

Respecto a esta percepción de la dimensión considerada como un componente accesorio a diferencia de otros estudios que lo consideran como

gravitantes, Palma (2006), menciona que “esta última percepción de la dimensión está singularmente centrada en las recompensas dinerarias del trabajo” (p.227).

Uno de los aspectos más importantes de una organización es la política salarial. “El salario es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones” Palma (2006, p.235).

En las organizaciones todas las personas invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio de lo cual reciben dinero. El salario se entiende como la remuneración monetaria que el empleador entrega al trabajador en relación al puesto que ocupa y los servicios que presta dentro de la organización. Esta remuneración se convierte en recompensa por el trabajo realizado por la persona.

La remuneración económica puede ser de dos formas: directa o indirecta. La primera, es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. El segundo tipo de remuneración económica es la indirecta que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo del trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización. Este tipo de remuneración supone vacaciones, gratificaciones, años de servicio, etc.

Palma (2006), indicó que el salario “Es la remuneración económica, es un medio inmediato para conseguir un nivel de vida mínimo aunque este mínimo puede ascender a medida que la gente lo incrementa, pero también puede significar categoría o poder (p. 240)

La autora sostiene que el salario puede ser mínimo, pero que no debería denigrar a los trabajadores, con sueldos de hambruna y miseria y que por más vocación que se tenga desmotiva a más de uno. El salario es una necesidad vital puesto que permite a la persona satisfacer sus necesidades y la de su familia. El salario a su vez es considerado de muy diversas maneras, una de

ellas es como la paga por un trabajo que se le otorga a una persona dentro de una jerarquía en la organización.

1.3. Justificación, relevancia y contribución

Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica de este estudio, se puede considerar una adecuada fuente metodológica para posteriores trabajos de investigación en el ámbito de la gestión administrativa, así como los datos obtenidos orientarán el campo de la gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje, porque en ella se pueden tomar las experiencias del manejo del método de la de esta investigación y del uso del proceso de recolección de datos.

Justificación legal

La justificación legal se rige en base a la satisfacción laboral que debe tener un empleado, reflejado en una adecuada gestión administrativa de la entidad donde se desenvuelve. Tal como indica la Ley Orgánica de Municipalidades dedica el Art. 37^o al trabajador municipal, donde indica que el trabajo es el conjunto de actividades que el hombre realiza para obtener bienes con los cuales va a satisfacer sus necesidades, ya sean personales, familiares y laborales.

Justificación en el ámbito de la gestión pública

El presente trabajo de investigación tiene importancia porque determinó la relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima 2016, para que de esta manera se pueda detectar que tipos y aspectos inciden en el comportamiento y como eso afecta o no en la satisfacción laboral, lo cual permitirá mejorar el bienestar entre sus integrantes. Asimismo la presente investigación buscó que se conozcan que niveles de satisfacción laboral y que

bien manejada oportunamente, conllevarían a mejorar las relaciones con los trabajadores de modo tal que se consolide la posición profesional de los trabajadores con capacidad de manejo, solución de problemas y sobre todo superación de conflictos interpersonales: a efecto de que permita se logren los objetivos y metas aprobadas en el plan operativo y estratégico de la institución.

1.4. Problema

En la actualidad surgieron nuevos estilos y formas de realizar una adecuada gestión administrativa, quizás bajo el proceso de globalización, de la mano con el avance de la ciencia y la tecnología permanente que exige en los actuales momentos un cambio de mentalidad centrada en la maximización de la calidad. Por ello la “gestión administrativa fue vista en el aspecto laboral como actividades a desarrollar a través del cumplimiento de las fases de un proceso administrativo y se recomendó a las instituciones para que ayuden en la planificación, organización, ejecución y control” (Bonilla, 2011, p.75). De manera que este proceso repercuta en la construcción de una nueva gestión administrativa, en beneficio de los trabajadores, y la sociedad en general.

Desde la perspectiva de la segunda variable en estudio, la satisfacción laboral ha sido una de las principales preocupaciones de toda empresa que busca calidad para el cliente y tranquilidad e identidad de sus colaboradores, ya que sin ello no se podría lograr con éxito una buena gestión administrativa. Sin embargo en el Perú el tema de gestión administrativa ha sido analizado en diversas fuentes y uno de los objetivos de las empresas fue mejorar la calidad. Pero la realidad indica que el responsable de la gestión administrativa adolecía de las fases del proceso administrativo y del modelo de liderazgo que contribuya en el desarrollo de las empresas, ya que algunos informes indicaban una baja capacidad de gestión, falta de conocimiento en el cargo, en consecuencia resultados poco alentadores.

En la realidad de la Empresa Municipal Administradora de Peaje, la mayoría de trabajadores solo se limitaban a cumplir sus labores y no son agentes de cambio. Es por ello, que se considera que existe la necesidad de

que sean capaces de motivar, transmitir energía, y alcanzar sus metas. “Un hecho fundamental es que la gestión administrativa influye en la satisfacción laboral en su actitud dentro de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje, y fuera de ella, pese que ello requiere de la práctica de un nuevo estilo de liderazgo que responda a los retos y a las exigencias del mundo globalizado.

En relación a lo anterior se percibe que uno de los problemas más latentes en el sistema administrativo es la inadecuada gestión, esto puede deberse a la falta del principio de continuidad dado que en tan escaso tiempo de (2012– 2016) han pasado responsables de la gestión de los procesos administrativos, esto ha repercutido en la deficiencia del control documentario, la forma de asignación de personal, lo que indica la escasa planificación, donde los responsables, dejan todo a azar, implicando ello, que no existan objetivos a mediano y largo plazo, en la gestión administrativa y si existe algún tipo de planificación, solo queda en los documentos internos, es decir teórica, más no práctica. Asimismo, se observa que existen conflictos entre los trabajadores la misma que provoca rompimiento de relaciones humanas, implicando un clima organizacional deficiente, sin orden, no se tienen en cuenta la imagen y desarrollo institucional y brindar un buen servicio administrativo.

En ese contexto, la investigación analiza, la percepción de la satisfacción laboral considerando que es uno de los elementos principales en el desarrollo institucional así como es uno de los aspectos que debe permitir el crecimiento hacia el logro de la calidad dado que los trabajadores son quienes determinan el nivel de eficiencia y eficacia, más aun cuando, la aplicación de los planes incide directamente en la percepción de los trabajadores que en la mayoría de los casos indican que se relaciona con la satisfacción laboral.

Por ello, con el presente trabajo, se busca conocer cómo se está desarrollando la gestión administrativa, con el fin de tener una mejor percepción sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, lo cual se refleje en el nivel de satisfacción, dado que en los años que tiene la administración, el manejo de la gestión y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores no ha sido tan

asertiva, insatisfacción en los trabajadores, carencia de estímulos organizacionales que genera cierta desorganización y dificulta la gestión. Es decir, en lo concerniente a las relaciones humanas, la percepción que se tiene es el resquebrajamiento del clima organizacional, cuya influencia repercute directamente en la gestión y sobretodo en la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general.

H_g: Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

H_o: No existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016.

Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación entre la dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

H₂: Existe relación entre la dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

H₃: Existe relación entre la dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

H₄: Existe relación entre la dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

Identificar la relación que existe entre dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

Identificar la relación que existe entre dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016.

Identificar la relación que existe entre dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Satisfacción laboral

Descripción de las variables

Definición conceptual

Variable 1: Gestión administrativa

Al respecto se considero definir la gestión como: “Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y control vinculados en el ámbito administrativo”. (Alvarado, 2013).

Variable 2: Satisfacción laboral

Según Palma (2006) Consideró como:

Un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En definitiva, al grado en el que a uno le gusta su trabajo (p14).

Definición operacional

Variable 1: Scanlan (2000) indicó cuatro dimensiones para la variable Gestión administrativa: Planeación, organización, dirección y control. Evaluados a través de un instrumento de medición con escala Likert y niveles: Muy deficiente, deficiente, regular, eficiente y muy eficiente.

Variable 2: Palma (2006), indicó cuatro dimensiones para la variable Satisfacción laboral: Significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento del personal y beneficios económicos. Evaluados a través de

un instrumento de medición con escala Likert y niveles: Total desacuerdo, desacuerdo, indeciso, de acuerdo, total acuerdo.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y niveles
Gestión administrativa	"Conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito administrativo". (Alvarado, 2013).	Se define operacionalmente la variable gestión administrativa a partir de sus dimensiones: Planeación, organización, dirección, control con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 30 ítems con sus respectivos índices	Planeamiento	Nivel de Procedimientos	1,2,3	Nunca = 1 Poca veces = 2 Algunas veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5 Niveles: Muy deficiente, deficiente, regular, eficiente y muy eficiente.
				Estrategias Institucionales	4,5,6,7,8	
				Metas y objetivos	9,10,11	
				Políticas institucionales	12,13	
			Organización	Elaboración de planes operativos	14,15,16	
				Prevención de contingencias	17	
				Liderazgo	18,19	
			Dirección	Comunicación	20,21	
				Supervisión	22,23,24,25	
			Control	La verificación del desempeño	26	
Nivel de cumplimiento de las metas y objetivos	27,28					
Nivel de cumplimiento de las políticas	29,30					

Cuadro 1. Operacionalización de la variable Gestión Administrativa.

Variable 2: Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y niveles
Satisfacción Laboral	Según Palma (2006) Considera como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En definitiva, al grado en el que a uno le	La definición operacional de la satisfacción laboral a partir de sus dimensiones: Significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento del personal y/o social, beneficios económicos con sus respectivos indicadores los cuales serán	Significación de tareas	Nivel de Procedimientos	1,2,3	Total acuerdo (TA) = 5 puntos De acuerdo (A) = 4 puntos Indeciso (I) = 2 puntos 3 En desacuerdo
				Sentido de esfuerzo	4,5	
				Trabajo personal	6,7,8	
			Condiciones de trabajo	Comodidad del ambiente	9,10,11	
				Normativas	12,13	
				Actividad laboral	14	
Evaluación del	15,16					

gusta su trabajo (p14)	medidos a través de un cuestionario de 30 ítems con sus respectivos índices.	Reconocimiento de personal	trabajo		(D) =		
			Reconocimiento	17,18		2	
			Resultados Remuneraciones	19,20,21		puntos Total	
		Beneficios Económicos	Producto de esfuerzo	22,23,24	25,26,27	desacuerdo (TD) =	
			Esfuerzo personal	28,29,30		punto	1

Cuadro 2. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.

2.3. Metodología

Es importante considerar que el enfoque o metodología de la investigación es cuantitativo, caracterizado por utilizar metodos y tecnicas que tienen que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y la medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014).

2.4. Tipo de estudio

La investigación de tipo básica, pura o fundamental, de nivel descriptivo y correlacional.

Esta investigación busca poner a prueba la teoría con escasa o ninguna intención de aplicar resultados a problemas prácticos. El investigador se preocupa por el desarrollo del conocimiento científico y no exige en responder las implicancias prácticas de su estudio.

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal de recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las variables en estudio. Como afirma Gay (En Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014): “La investigación descriptiva comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio” (p.92).

El nivel correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo describen:

Un tipo de estudio que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.(...) Al evaluar el grado o niveles de correlación entre las dos variables, mide cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después se lleva a cabo la prueba de correlación con la finalidad de conocer el nivel de intensidad o relación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (p.91).

2.5. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se llevó a cabo sin manipular las variables, ya que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación. A esta investigación también se le denomina retrospectivo. Otra indicación sobre el diseño de corte transversal correlacional, que tienen como objeto describir las relaciones entre dos variables en un momento y tiempo determinado (Valderrama, 2013).

Finalmente con respecto al método, se utilizó el método problemático, hipotético – deductivo; basada en la formulación de problemas, interrogantes sobre la realidad y en adelantar conjeturas e hipótesis a dichas interrogantes (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014).

Se esquematiza este estudio de la siguiente manera:

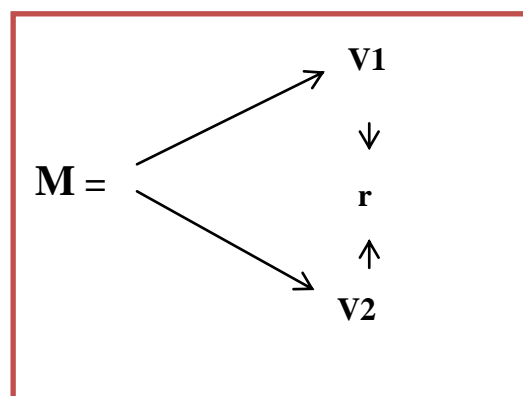


Figura 1. Diagrama del diseño de correlacional.

Dónde:

M = Trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -
Lima

V1: Gestión Administrativa

V2: Satisfacción laboral

r : Hace mención a la correlación que existentes entre variables estudiadas.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Como población se consideró a todos los trabajadores y colaboradores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima 2016. Ellos suman un total de 461 entre varones y mujeres. Al respecto Hernández *et al.*, (2010, p. 239), define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados”. Para Gay (En Ñaupas *et al*, 2014), existe la población objetivo, que es la población total pero no disponible y la población disponible y la que sirva para la investigación.

2.6.2. Muestra

La muestra es el subconjunto o parte de la población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo (Hernández *et al.*, 2010). El tamaño de la muestra quedó establecido en 210 trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

2.6.3. Muestreo

El muestreo que es el proceso de selección de una parte representativa de la población bajo ciertos parámetros (Valderrama, 2013), se realizó mediante el

procedimiento de muestreo probabilístico, basada en la ley de la probabilidad determinado estadísticamente y calculado mediante la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(461)}{(0.05)^2 (461 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 210$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra; Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variabilidad positiva: 50%

q: es la variabilidad negativa: 50%

N: es el tamaño de la población

e: es la precisión o error: 5%

El muestreo es aleatorio simple, definido como el tipo de muestreo donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra (Valderrama, 2013).

2.7. Criterios de selección

Criterios de inclusión

Ser trabajador y/o colaborador de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016.

Haber asistido y/ o laborado el día de la encuesta.

Criterios de exclusión.

No haber asistido el día de la encuesta.

No ser trabajador y/o colaborador de la Empresa en estudio.

2.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales se va a recoger datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación.

Falcón y Herrera (2005) entienden como técnica: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos” (p.12).

El instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en su contexto de estudio (Hernández et al., 2010).

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables. El instrumento de medición de la gestión administrativa fue aplicado a los sujetos de la muestra para medir el nivel de percepción y el otro instrumento satisfacción laboral fue aplicado a los mismos sujetos para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la Gestión administrativa.

Autor: Alvarado (2013)

Adaptación: Br. José Alberto Mercado Mere

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Número de ítem: 30

Escala: de Likert

Escala de Medición: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre

Niveles: Muy deficiente, deficiente, regular eficiente y muy eficiente.

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Adaptación: Br. José Alberto Mercado Mere

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala: de Likert

Escala de Medición: Total desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Total acuerdo

Niveles: Muy insatisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

Tabla 1

Validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa.

Nro.	Expertos	Condición
1	Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Aplicable
2	Mg. Miluska Vega Guevara	Aplicable
3	Mg. Jesús Núñez Untiveros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento (ver anexos de la tesis).

Tabla 2

Validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral.

Nro.	Expertos	Condición
1	Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Aplicable
2	Mg. Miluska Vega Guevara	Aplicable
3	Mg. Jesús Núñez Untiveros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento (ver anexos de la tesis).

Los catedráticos de la Universidad César Vallejo, en su condición de expertos indican el criterio de aplicable a ambos instrumentos de la investigación.

Confiabilidad

El instrumento es confiable en un 95%, con un error máximo permitido de 5%. El estadístico utilizado para determinar la confiabilidad es el *alfa de Cronbach*, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. En este caso la prueba piloto se realizó en 25 trabajadores.

Tabla 3

Confiabilidad cuestionario de Gestión administrativa.

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión administrativa	0,96	30

Nota:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8).

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.96 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 4

Confiabilidad cuestionario de Satisfacción laboral.

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción laboral	0,95	30

Nota:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8).

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0,95 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

2.9. Método de análisis e interpretación de datos

Con la adecuada validez y confiabilidad de las encuestas, están se aplicaron a una muestra seleccionada en un tiempo y espacio de contexto determinado por el investigador, se obtiene un conjunto de datos listos para ser procesados. Así

estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y permitieron realizar los demás pasos del trabajo de la investigación.

Luego de la aplicación de los instrumentos de la presente investigación, los datos fueron vaciados para conformar la matriz al programa Excel y luego trasladados al software estadístico SPSS 23 versión en español, que permitió obtener las tablas estadísticas y gráficos necesarios para ser interpretados. Así se obtuvieron estadística descriptiva, estadística inferencial, análisis estadístico, análisis interpretativo y presentación gráfica en figuras estadísticas de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones. Finalmente se realiza la contrastación de las hipótesis aplicándose la estadística paramétrica mediante el estadístico de correlación de Rho Spearman.

2.10. Aspectos éticos

Se sugiere los siguientes

- Reservar la identidad de los trabajadores, por eso la encuesta es anónima.

- Citas de los textos y documentos consultados, con la veracidad y respetando la autoría, evitando plagios y copias.

- No se manipularon los datos obtenidos de la encuesta.

III. Resultados

3.1. Presentación de resultados

Se describe la variable Gestión Administrativa sus dimensiones y la variable Satisfacción laboral a través de cantidad y porcentajes (medidas de frecuencia) presentándose por medio de tablas y gráficos de barras.

Tabla 5

Medidas de frecuencia de la variable Gestión Administrativa.

Niveles	n	%
Muy deficiente	1	,5
Deficiente	4	1,9
Regular	83	39,5
Eficiente	109	51,9
Muy eficiente	13	6,2
Total	210	100,0

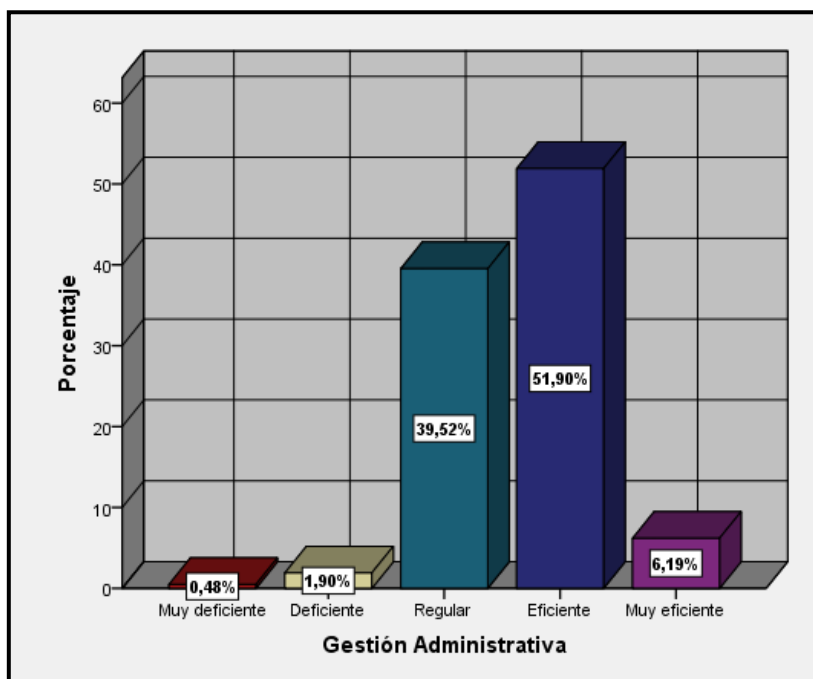


Figura 2. Gráfico de barras de la variable Gestión Administrativa.

En la tabla 5 y la figura 2 se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 51,9% manifiestan un nivel eficiente en la gestión administrativa, el 39,5% indican un nivel regular y el 6,2% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la Gestión administrativa.

Tabla 6

Medidas de frecuencia de la dimensión Planeamiento.

Niveles	n	%
Muy deficiente	1	,5
Deficiente	8	3,8
Regular	95	45,2
Eficiente	97	46,2
Muy eficiente	9	4,3
Total	210	100,0

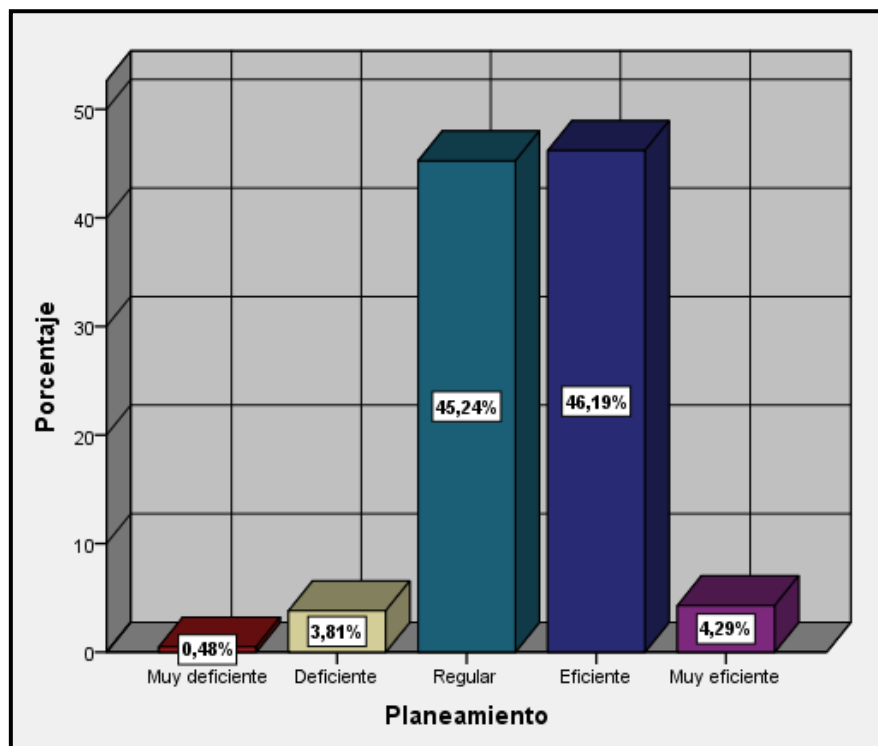


Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión Planeamiento.

En la tabla 6 y la figura 3 se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 46,2% sujetos manifiestan un nivel eficiente en el Planeamiento, el 45,2% de ellos indican un nivel regular, 4,3% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la dimensión Planeamiento.

Tabla 7

Medidas de frecuencia de la dimensión Organización.

Niveles	n	%
Muy deficiente	1	,5
Deficiente	7	3,3
Regular	72	34,3
Eficiente	105	50,0
Muy eficiente	25	11,9
Total	210	100,0

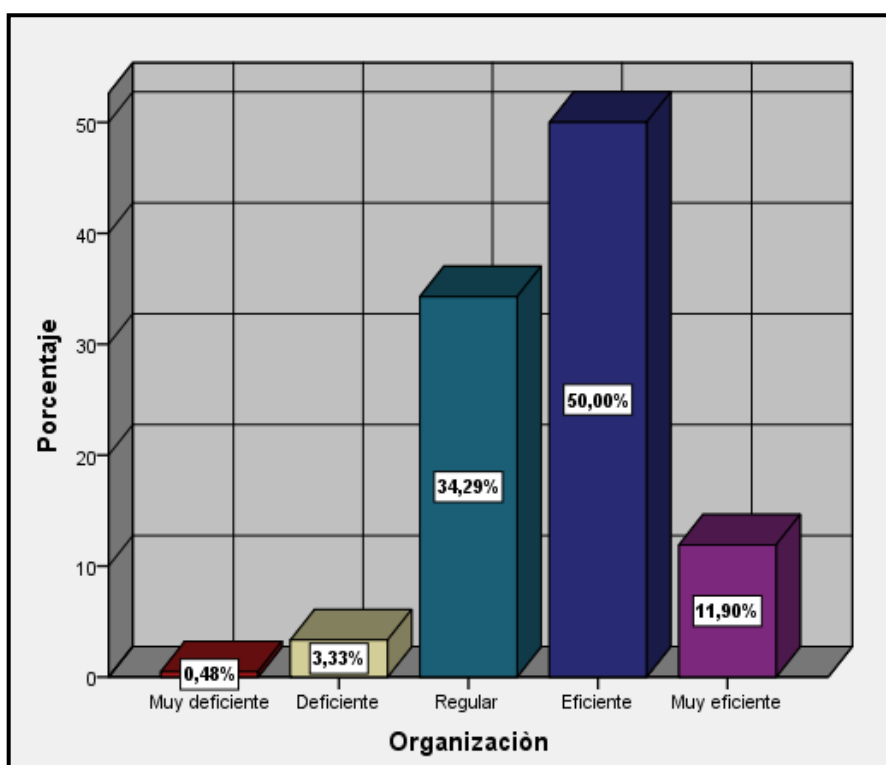


Figura 4. Gráfico de barras de dimensión Organización.

En la tabla 7 y la figura 4 se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 50% sujetos manifiestan un nivel eficiente en la Organización, el 34,3% de ellos indican un nivel regular, el 11,9% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la dimensión Organización.

Tabla 8

Medidas de frecuencia de la dimensión Dirección.

Niveles	n	%
Muy deficiente	1	,5
Deficiente	12	5,7
Regular	99	47,1
Eficiente	88	41,9
Muy eficiente	10	4,8
Total	210	100,0

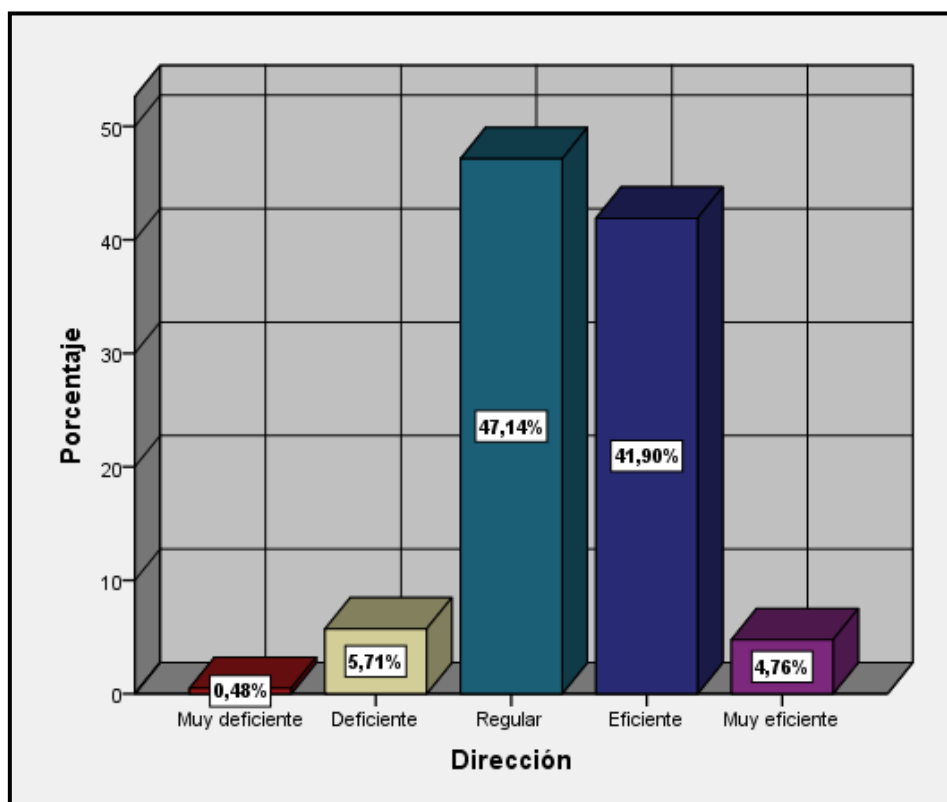


Figura 5. Gráfico de barras de dimensión Dirección.

En la tabla 8 y la figura 5 se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 41,9% de los sujetos manifiestan un nivel eficiente en lo concerniente a Dirección, 47,1% de ellos indican un nivel regular, 4,8% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la dimensión Dirección.

Tabla 9

Medidas de frecuencia de la dimensión Control.

Niveles	n	%
Muy deficiente	1	,5
Deficiente	13	6,1
Regular	73	34,8
Eficiente	107	51,0
Muy eficiente	16	7,6
Total	210	100,0

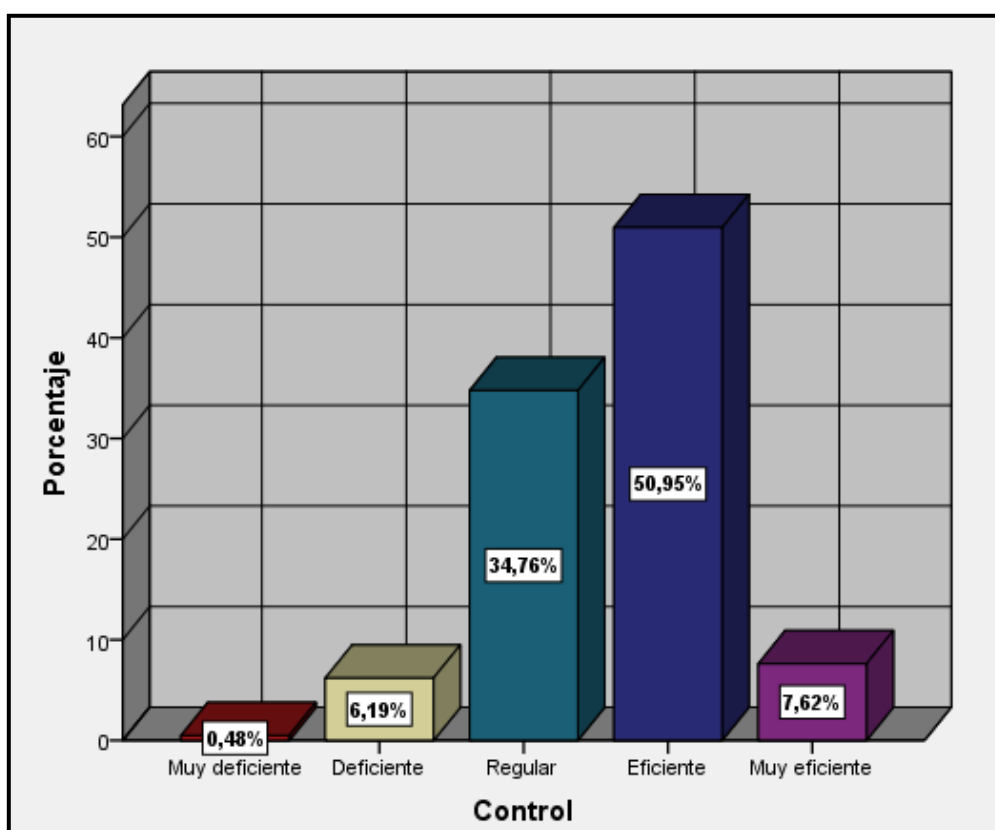


Figura 6. Gráfico de barras de dimensión Control.

En la tabla 9 y la figura 6 se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 51% de los sujetos manifiestan un nivel eficiente en lo concerniente a Control, 34,8% de ellos indican un nivel regular, 7,6% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la dimensión Control.

Tabla 10

Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción laboral.

Niveles	n	%
Muy insatisfecho	1	,5
Insatisfecho	5	2,4
Medianamente satisfecho	98	46,7
Satisfecho	95	45,2
Muy satisfecho	11	5,2
Total	210	100,0

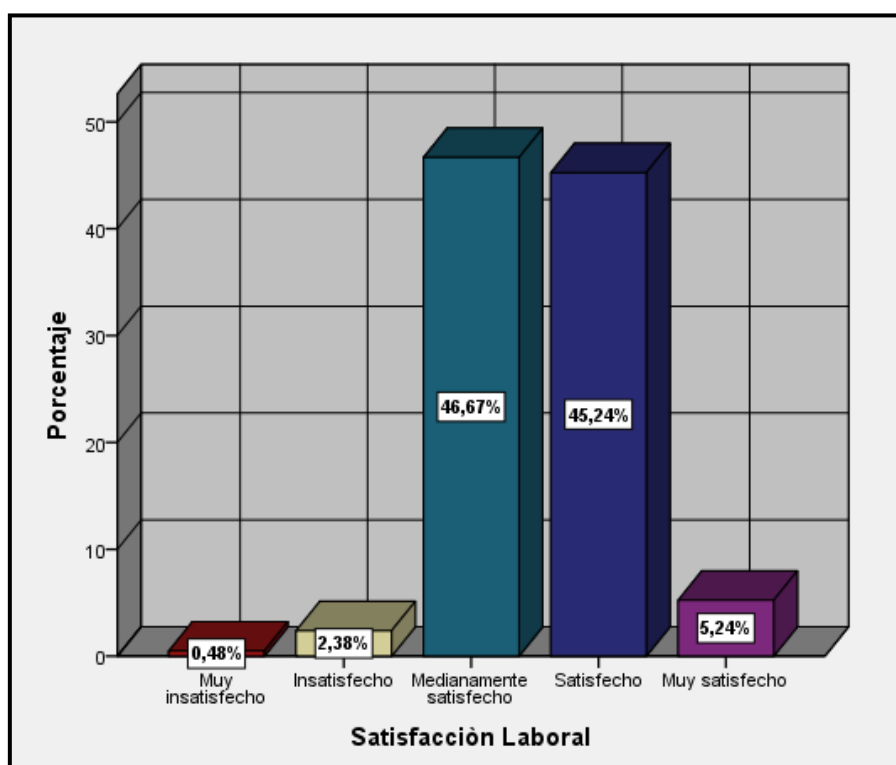


Figura 7. Gráfico de barras de la variable Satisfacción laboral.

En la tabla 10 y la figura 7 se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 46,7% manifiestan un nivel medianamente satisfecho de satisfacción laboral, el 45,2% indican un nivel satisfecho, el 5,2% de los participantes indican un nivel muy satisfecho, y sólo 1 encuestado (0,5%) indica un nivel de muy insatisfecho con respecto a la satisfacción laboral.

Estadística inferencial

Se utilizó la prueba de correlación de Spearman, dado que las variables y los instrumentos son categóricos.

Contrastación de la hipótesis general.

H_g : Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

H_o : No existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de peaje-Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_o ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_o .

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 11

Medidas de correlación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral.

			Gestión Administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

La prueba estadística Rho Spearman fue utilizada para las pruebas de hipótesis. Las variables consideradas fueron la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de peaje - Lima, 2016. La prueba estadística arrojó que existe

relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

H₁: Existe relación entre la dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

H₀: No existe relación entre la dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 12

Medidas de correlación entre la dimensión Planeamiento y la satisfacción laboral

			Planeamiento	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

La prueba estadística Rho Spearman fue utilizada para las pruebas de hipótesis. La dimensión y variable consideradas fueron la Planeamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. La prueba estadística arrojó que existe relación directa significativa y alta (0,885** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión Planeamiento y la satisfacción laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

H₂: Existe relación entre la dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

H₀: No existe relación entre la dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 13

Medidas de correlación entre la dimensión Organización y la satisfacción laboral

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	210	210	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		210	210	

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

La prueba estadística Rho Spearman fue utilizada para las pruebas de hipótesis. La dimensión y variable consideradas fueron la Organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. La prueba estadística arrojó que existe relación directa significativa y alta (0,769** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión Organización y la satisfacción laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 3.

H₃: Existe relación entre la dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

H₀: No existe relación entre la dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 14

Medidas de correlación entre la dimensión Dirección y la satisfacción laboral

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

La prueba estadística Rho Spearman fue utilizada para las pruebas de hipótesis. La dimensión y variable consideradas fueron la Dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. La prueba estadística arrojó que existe relación directa significativa y alta (0,806** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión Dirección y la satisfacción laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 4.

H₄: Existe relación entre la dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

H_0 : No existe relación entre la dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 15

Medidas de correlación entre la dimensión Control y la satisfacción laboral

			Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

La prueba estadística Rho Spearman fue utilizada para las pruebas de hipótesis. La dimensión y variable consideradas fueron la dimensión Control y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. La prueba estadística arrojó que existe relación directa significativa y moderada (0,582** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión Control y la satisfacción laboral.

IV. Discusión

Discusión

La gestión administrativa comprende una serie de acciones coordinadas, bajo un adecuado liderazgo para la optimización de todos los recursos a través de los procesos administrativos, con el fin de alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Con respecto a la satisfacción laboral, son actitudes y manifestaciones afectivas y hasta emocionales de las personas hacia su trabajo, todo esto en el marco de la moral laboral. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre ambas variables, en el panorama laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje, donde no se da importancia a la gran responsabilidad que tienen que asumir, un buen gestor o líder, como es la de conducir y gestionar esta la empresa al éxito. Así mismo, no se tomaba en cuenta la satisfacción laboral, pues con frecuencia se practica acciones poco claras, existiendo demagogia y burocracia así como el poco reconocimiento al personal.

Con respecto a la descripción de las variables en estudio, se determinó que del total de la muestra (210 participantes), el 51,9% manifiestan un nivel eficiente en la gestión administrativa, el 39,5% indican un nivel regular y el 6,2% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel muy deficiente nivel en la gestión administrativa. Así mismo, el 46,67% manifiestan un nivel mediadamente satisfecho de satisfacción laboral, el 45,24% indican un nivel satisfecho, el 5,24% de los participantes indican un nivel muy satisfecho, el 2,38% manifiestan un nivel insatisfecho y sólo 1 sujeto (0,48%) indica un nivel de muy insatisfecho con respecto a la satisfacción laboral. Esta información indica que existe una relación directa entre la gestión administrativa en la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

Con referencia al objetivo general e hipótesis general, que indicó la acción de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; la prueba estadística de correlación Spearman arrojó que existe relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables. Esto nos indica que a una

adecuada o mejor gestión administrativa existirá una mejor o adecuada satisfacción laboral y viceversa. Es importante indicar que la gestión administrativa favorece el dinamismo y la eficiencia, procura utilizar al máximo los recursos con los que cuenta, coordina a quienes en ella se encuentran, en busca de objetivos institucionales, uno de ellos puede ser el logro de la satisfacción laboral de los trabajadores. Esta información ratifica los estudios de Paredes (2011) cuyos resultados de su investigación demuestran que existe relación directa, significativa y moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de los Olivos. De la misma manera, coincide con los estudios de Castro (2012) en Venezuela, quien en un estudio sobre la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, concluye que existe una correlación moderada con tendencia alta a un nivel de 0.659, y una significancia de 0.000 altamente significativo.

En cuanto hipótesis específica 1, se planteó la idea que existe una relación entre dimensión planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Realizados los estudios en base a los datos obtenidos del trabajo de campo, la prueba estadística indicó la relación directa significativa y alta (0,885** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión planeamiento y la satisfacción laboral. Esto indica que anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados permite elevar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores. Esta conclusión ratifica los estudios de Campos y Portillo (2010), quienes llegaron a la conclusión que existe correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa, principalmente entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral relacionados, en beneficio de los trabajadores de la alcaldía municipal de Moncagua. Lograr satisfacción en base a una buena planificación laboral, es muy importante, tal como lo indican los estudios de Guevara (2010), quien indicó que los Índices de satisfacción laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y bien planificados en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores.

Con respecto a la hipótesis 2, se indica la existencia de una relación entre dimensión organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Esto se comprobó con los resultados de la prueba de correlación que arrojó la existencia de una relación directa significativa y alta (0,769** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión organización y la satisfacción laboral. Esto corrobora los estudios de Gonzáles (2011), quien en su investigación sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo, el personal del área administrativa evaluado refiere estar totalmente satisfecho con su actividad laboral, dado su buena estructura organizativa de la municipalidad.

La hipótesis específica 3, sostiene que existe una relación entre dimensión dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Los estudios de la prueba estadística arrojaron que si existe relación directa significativa y alta (0,806** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral. La acción de coordinar e integrar el conjunto de factores productivos que configuran la empresa y muy especial, a los trabajadores, es importante. La esencia de las tareas directivas consiste en conseguir una actuación conjunta de las personas que componen la organización, dándoles objetivos y valores comunes, para el logro de su satisfacción laboral, es allí donde se corrobora la relación existente entre ambos fenómenos. Esto comprueba los estudios de Contreras (2014) quien realizó su trabajo sobre la relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral, corroboró que importante son la ejecución y el cumplimiento de las tareas directivas.

Finalmente con respecto a la hipótesis 4, sostiene que existe una relación entre dimensión control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Los estudios de esta investigación determinaron que existe una relación directa significativa y moderada (0,582** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión control y la satisfacción laboral. La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se ha cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos, por esa razón las

dimensiones planeamiento, control y el clima organizativo van en conjunto, tal como indica Cáceres (2011), en su estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Los niveles moderados indican que un adecuado control del comportamiento de la empresa y las medidas correctivas del caso, determinan un nivel óptimo de clima laboral en los trabajadores.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; determinada a través de la prueba estadística de correlación Spearman que indicó la existencia de una relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables.

Segunda: Se determinó la existencia de una relación entre dimensión planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. La prueba estadística indicó la relación directa significativa y alta (0,885** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión planeamiento y la satisfacción laboral.

Tercera: Se comprobó la existencia de una relación entre dimensión organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Esto se da a través de los resultados de la prueba de correlación que arrojó la existencia de una relación directa significativa y alta (0,769** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión organización y la satisfacción laboral.

Cuarta: Existe relación entre dimensión dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Los estudios de la prueba estadística arrojaron que si existe relación directa significativa y alta (0,806** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral.

Quinta: Se estableció la existencia de una relación entre dimensión control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016. Los estudios de esta

investigación determinaron que existe una relación directa significativa y moderada (0,582** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión control y la satisfacción laboral. Es el único caso de este estudio, que indica un nivel moderado de correlación.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera: Mejorar los niveles de regular a eficiente en cuanto a gestión administrativa, quizás incidiendo en el trabajo del administrador que consiste en planificar, diseñar e implementar un sistema eficiente y eficaz del trabajo en beneficio de las necesidades de los trabajadores y de la sociedad.

Segunda: Mejorar la atención y el trato al personal que labora en la Empresa Municipal Administradora de Peaje –Lima, para que se logre la satisfacción de laboral adecuada y mejoren las variantes externas como son los servicios y la atención a los usuarios.

Tercera: Implementar supervisión y monitoreo en cada una de las etapas de la gestión administrativa, para asegurarse que la empresa y el accionar de sus trabajadores sea pertinente, eficaz y efectivo.

Cuarta: Realización de talleres referente a estrategias de solución ante los problemas y dificultades en cada una de las etapas de la gestión en la administración.

Quinta: La administración, promoverá cursos de capacitación a sus colaboradores para mejorar la percepción de la dimensión control, en relación con la satisfacción laboral de los mismos.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría en Administración Estratégica de Empresas), Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Alvarado, O. (2013). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF.
- Àlvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arratia, R. (2012). *Derecho administrativo*. Extraído el 12 de julio del 2016 en docplayer.es/6242684-Derecho-administrativo.htm.
- Arias, M. (2008). *Administración de empresas*. México: Editora Pretina-May Hispanoamérica S.A.
- Basantes, S. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bonilla, B. (2011). *Gestión administrativa basada de los procesos gerenciales*, (Tesis de maestría), Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- Boyer, S. (2011). *Administración. Un nuevo panorama competitivo*. México D.F.: McGraw Hill.
- Cáceres, C. (2011). *La satisfacción laboral en el clima organizacional de las Municipalidades de gestión de calidad de la provincia de San Román - Puno*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Campos, G. y Portillo, L. (2010). *Modelo de Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipal de Moncagua*. (Tesis de maestría), Universidad de Moncagua, San Miguel, El Salvador.
- Castro (2012). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Mérida, Universidad Los Andes, Venezuela.
- Contreras C. (2014). *Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*. (Tesis de maestría en Gestión Pública), Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración del recurso humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría General de la *Administración*. México: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Dawis y Lofquist, (1984). Adaptación al trabajo, proceso continuo y dinámico.
- De Vellis, R.F (1991). *Scale Development: Theory and Applications*, Newberry Park, Sage
- Falcón, D. y Herrera, F. (2005). *Análisis del ato Estadístico (Guía didáctica)*. Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas.
- Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, D. (2001). *Las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- 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.
- Guevara, W. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera, Maturín, Monagas, 2008*. (Tesis de licenciatura en salud ocupacional), Universidad Experimental de Guayana, Guayana, Venezuela.
- Guadalupe M., Contreras J., y Montoya S. (2009). Grados de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología 2009*. 14 (1). Extraído el 01 de Julio del 2016 desde <http://www.redalyc.org/artículo.oa?id=29214108>.
- Hackman. H. y Oldham. F. (2004). *La satisfacción en el trabajo resulta de las características del trabajo que el individuo ejecuta*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Infagon.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York:Wiley
- Keenan, F. (1991). *La satisfacción y personalidad del individuo en el ambiente de trabajo*. México D.F.: McGraw Hill.

- Ley Orgánica de Municipalidades, Diario "El Peruano". (27 de Mayo de 2003). Ley 27972., Lima, Perú.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1297–1349). Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. A. (1984). *Job satisfaction. Social psychology and organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Nueva York: Harper.
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2008). *1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho. Cómo gratificar y fidelizar empleados*. Barcelona: Gestión 2000.
- Newton, D. y Keenan, F. (2010). *La satisfacción y el efecto en la personalidad del individuo*. New York: Wiley
- Ñaupas, H., Mejía, H., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Universidad de Bogotá.
- Ollarves, Y. (2004). *Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una institución de educación superior* [en línea] Base de datos. Investigación y postgrado. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=65821106&iCveNum=0>.
- OIT (1999). *El papel de la OIT frente a los nuevos desafíos planetarios*. Extraído de www.ilo.org/legacy/spanish/lib/century/index6.htm.
- Palma, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral*. Lima: SL- SPC.
- Palma, S. (2006). *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias*. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USMSM. Lima.

- Paredes, D. (2011). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de los Olivos*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Paricio, J. J. (1968). La satisfacción y la insatisfacción laboral. *Estudios Empresariales*. Vol. II. No. 6812.
- Peiró, D. y Prieto, F. (2004). *Satisfacción en el trabajo y dimensiones del trabajo*. New York : Wiley
- Staw, S. y Ross, D. (2009). *Satisfacción intrínseca y tareas que implica autonomía y involucramiento del trabajador con su trabajo*, Nueva York: Harper.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericano.
- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento institucional (8ª Ed)*. México: Prentice Hall
- Ruiz, F. y Carrasco, Y. (2012). *Análisis de los determinantes de la satisfacción laboral en la municipalidad de Sócola, en la Región Cajamarca*. (Tesis de maestría en Ciencias Económicas), Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Schermerhorn. J; y Osborn. R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). México: Limusa.
- Scanlan, B. (2000) *Administración para nuevos gerentes*. Serie de Administración y Negocios. Chile: Ed. Bloom Sant.
- Staw y Ross, (2009). La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Villamil, O. y Sánchez, W. (2012). *Influencia sobre el clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma*. (Tesis de maestría en Ciencias Administrativas), Departamento de Postgrado UNITEC, San Pedro Sula, Honduras.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>Identificar la relación que existe entre dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>Identificar la relación que existe entre dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>Identificar la relación que existe entre dimensión Control en la satisfacción laboral de los</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H_g: Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.</p> <p>H_o: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje e-Lima, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación entre la dimensión Planeamiento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>H2: Existe relación entre la dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.</p> <p>H4: Existe relación entre la dimensión Control en la</p>				
			<p>Variable</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Planeamiento</p>	<p>Indicadores</p> <p>Nivel de Procedimientos</p> <p>Estrategias Institucionales</p> <p>Metas y objetivos</p>	<p>Ítems</p> <p>1,2,3</p> <p>4,5,6,7,8</p> <p>9,10,11</p>
<p>Organización</p>	<p>Políticas institucionales</p> <p>Elaboración de planes operativos</p> <p>Prevención de contingencias</p>	<p>12,13</p> <p>14,15,16</p> <p>17</p>				
<p>Dirección</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Supervisión</p>	<p>18,19</p> <p>20,21</p> <p>22,23,24,25</p>				
<p>Control</p>	<p>La verificación del desempeño</p> <p>Nivel de cumplimiento de las metas y objetivos</p> <p>Nivel de cumplimiento de las políticas</p>	<p>26</p> <p>27,28</p> <p>29,30</p>				

	trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.	satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.				
	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
Satisfacción laboral		Significación de tareas	Disposición al trabajo Sentido de esfuerzo Trabajo personal	1, 2, 3,4, 5, 6,7,8		
		Condiciones de trabajo	Comodidad del ambiente Normativas Actividad laboral	,9, 10, 11, 12,13, 14		
		Reconocimiento del personal	Evaluación del trabajo Reconocimiento Resultados	15-16,17-18,19, 20, 21		
		Beneficios económicos	Remuneraciones Producto de esfuerzo Esfuerzo personal	22,23,24,25, 26, 27,28,29,30		

Tipo y diseño de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva inferencial
<p>2.3. Metodología 3.4. Tipo de investigación Investigación básica, de nivel correccional causal Valderrama (2013) nos refiere: Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p.164).</p> <p>2.5. Diseño de la investigación Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan: “diseño: plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p.120).</p> <p>El diseño de estudio empleado es el no experiment de corte transversal y correlacional, que partien de la realidad va a medir la correlación que exist en las variables independiente y dependiente y medirán los resultados en una post prueba con solo grupo de estudio.</p>	<p>Población La población se considera a todos los trabajadores de la empresa municipal administradora de peaje-Lima. Que en su conjunto son un total de 461 trabajadores entre varones y mujeres al respecto Hernández et al. (2010, p. 239) define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016 definiéndose como una población finita.</p> <p>Muestra La muestra se determino mediante un muestreo probabilístico, el tamaño muestral de acuerdo a lo expresado por Hernández et al (2010, p, 244-245). Fue determinado estadísticamente y calculado mediante la aplicación de la fórmula.</p> $n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$ <p>El tamaño muestral quedó establecido en 210 trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Ficha técnica Nombre del instrumento: Gestión administrativa. Autor: Alvarado. Año : 2016 Descripción Tipo de instrumento: Cuestionario. Objetivo: Determinar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores de Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Población: Lugar Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016 Número de ítem: 30 Aplicación: Directa Tiempo de administración: 30 minutos</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral Ficha técnica Nombre del instrumento: Satisfacción laboral Autor: Palma. Año : 2016 Descripción Tipo de instrumento: Cuestionario. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Población: Lugar Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016 Número de ítem: 30 Aplicación: Directa Tiempo de administración: 30 minutos</p>	<p>Para analizar la relación entre las dos variables se utilizara el coeficiente de correlación regresión logística., Hernández, Fernández y Baptista definen: "Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se simboliza: r." (Hernández et al., 2010, p. 311).</p> <p>Este estudio permite determinar si la frecuencia observada de un fenómeno es significativamente igual a la frecuencia teórica prevista, o sí, por el contrario, estas dos frecuencias muestran una diferencia significativa.</p> <p>La hipótesis se demuestra mediante los procedimientos de estadística descriptiva en razón al objetivo planteado para este estudio.</p>

Apéndice 4: Instrumentos

ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta encuesta es ANONIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

1. Nunca. 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	Dimensión: Planeamiento	1	2	3	4	5
1	Considera usted se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos					
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión					
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos					
4	Considera usted el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa					
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional					
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas					
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores					
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos					
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos					
10	Considera usted la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos					
11	Considera usted la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo					
	Dimensión: organización					
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales					
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprende las necesidades de la entidad					
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia					
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia					
16	Considera usted la organización de actividades responde a los procesos de planificación					
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa					
	Dimensión: dirección					
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios					
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad					
21	Considera usted, la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal					
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad					
23	Creó usted la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza					

24	Considera usted, la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.						
25	Creé usted, la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal						
Dimensión: control							
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal						
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos						
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos						
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad						
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas						

Muchas gracias

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias.

Muchas gracias por su colaboración.

A continuación se le presenta una serie de ítems a las cuales deberá responder marcando con una (X) la alternativa que usted considere correcta

Total acuerdo (TA) = 5 puntos
 De acuerdo (A) = 4 puntos
 Indeciso (I) = 3 puntos
 En desacuerdo (D) = 2 puntos
 Total desacuerdo (TD) = 1 punto

N°	Dimensión 1: Significación de tareas	1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3	Me siento útil con la labor que realizo					
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo					
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo					
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
8	Me gusta el trabajo que realizo					
	Dimensión 2 Condiciones de trabajo					
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores					
10	El ambiente donde trabajo me es confortable					
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable					
12	Me disgusta mi horario					
13	El horario de trabajo me resulta incomodo					
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
	Dimensión 3 Reconocimiento personal					
15	Se valora los altos niveles de desempeño					
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	Me complace los resultados de mi trabajo					
	Dimensión 4 Beneficios económicos					
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					

23	Me siento mal con lo que gano						
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable						
25	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia						
26	Me gusta el trabajo que realizo						
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo						
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra						
29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando						
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias						

Muchas gracias

Apéndice 5. Matriz de instrumentos

Instrumento 1: Variable Gestión Administrativa

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos																																																			
Gestión administrativa	Planeamiento	Nivel de Procedimientos	1,2,3	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>Nunca</td></tr> <tr><td>2</td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td>3</td><td>Algunas veces</td></tr> <tr><td>4</td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td>5</td><td>Siempre</td></tr> </table>	1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Variable y dimensiones</th> <th colspan="5">Niveles y rangos</th> </tr> <tr> <th>Muy deficiente</th> <th>Deficiente</th> <th>Regular</th> <th>Eficiente</th> <th>Muy eficiente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión Administrativa</td> <td>30 - 53</td> <td>54 - 77</td> <td>78 - 101</td> <td>102 - 125</td> <td>126 - 150</td> </tr> <tr> <td>Planeamiento</td> <td>11 - 19</td> <td>20 - 28</td> <td>29 - 37</td> <td>38 - 46</td> <td>47 - 55</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>6 - 11</td> <td>11 - 14</td> <td>15 - 19</td> <td>20 - 24</td> <td>25 - 30</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>8 - 14</td> <td>15 - 21</td> <td>22 - 27</td> <td>28 - 34</td> <td>35 - 40</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>5 - 9</td> <td>10 - 14</td> <td>15 - 18</td> <td>19 - 22</td> <td>23 - 25</td> </tr> </tbody> </table>	Variable y dimensiones	Niveles y rangos					Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	Gestión Administrativa	30 - 53	54 - 77	78 - 101	102 - 125	126 - 150	Planeamiento	11 - 19	20 - 28	29 - 37	38 - 46	47 - 55	Organización	6 - 11	11 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 30	Dirección	8 - 14	15 - 21	22 - 27	28 - 34	35 - 40	Control	5 - 9	10 - 14	15 - 18	19 - 22	23 - 25
		1	Nunca																																																					
		2	Casi nunca																																																					
	3	Algunas veces																																																						
	4	Casi siempre																																																						
5	Siempre																																																							
Variable y dimensiones	Niveles y rangos																																																							
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente																																																			
Gestión Administrativa	30 - 53	54 - 77	78 - 101	102 - 125	126 - 150																																																			
Planeamiento	11 - 19	20 - 28	29 - 37	38 - 46	47 - 55																																																			
Organización	6 - 11	11 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 30																																																			
Dirección	8 - 14	15 - 21	22 - 27	28 - 34	35 - 40																																																			
Control	5 - 9	10 - 14	15 - 18	19 - 22	23 - 25																																																			
Estrategias Institucionales	4,5,6,7,8																																																							
Metas y objetivos	9,10,11																																																							
Organización	Políticas institucionales	12,13																																																						
	Elaboración de planes operativos	14,15,16																																																						
	Prevención de contingencias	17																																																						
Dirección	Liderazgo	18,19																																																						
	Comunicación	20,21																																																						
	Supervisión	22,23,24,25																																																						
Control	La verificación del desempeño	26																																																						
	Nivel de cumplimiento de las metas y objetivos	27,28																																																						

		Nivel de cumplimiento de las políticas	29,30		
--	--	---	--------------	--	--

Instrumento 2: Variable Satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos																																									
Satisfacción laboral	Significación de tareas	Disposición al trabajo Sentido de esfuerzo Trabajo personal	1, 2, 3,4, 5, 6,7,8	5 Total acuerdo (TA)	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Variable y dimensiones</th> <th colspan="5">Niveles y rangos</th> </tr> <tr> <th>Muy insatisfecho</th> <th>Insatisfecho</th> <th>Medianamente satisfecho</th> <th>Satisfecho</th> <th>Muy satisfecho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción laboral</td> <td>30 – 53</td> <td>54 - 77</td> <td>78 - 101</td> <td>102 - 125</td> <td>126 – 150</td> </tr> <tr> <td>Significación de tareas</td> <td>8 – 14</td> <td>15 – 21</td> <td>22 - 27</td> <td>28 - 34</td> <td>35 – 40</td> </tr> <tr> <td>Condiciones de trabajo</td> <td>6 – 11</td> <td>11 – 14</td> <td>15 – 19</td> <td>20 – 24</td> <td>25 – 30</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento del personal</td> <td>7 – 12</td> <td>13 – 18</td> <td>19 – 23</td> <td>24 – 29</td> <td>30 – 35</td> </tr> <tr> <td>Beneficios económicos</td> <td>9 – 16</td> <td>17 -23</td> <td>24 – 31</td> <td>32 – 38</td> <td>39 – 45</td> </tr> </tbody> </table>	Variable y dimensiones	Niveles y rangos					Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción laboral	30 – 53	54 - 77	78 - 101	102 - 125	126 – 150	Significación de tareas	8 – 14	15 – 21	22 - 27	28 - 34	35 – 40	Condiciones de trabajo	6 – 11	11 – 14	15 – 19	20 – 24	25 – 30	Reconocimiento del personal	7 – 12	13 – 18	19 – 23	24 – 29	30 – 35	Beneficios económicos	9 – 16	17 -23	24 – 31	32 – 38	39 – 45
	Variable y dimensiones	Niveles y rangos																																												
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho		Satisfecho	Muy satisfecho																																							
	Satisfacción laboral	30 – 53	54 - 77	78 - 101		102 - 125	126 – 150																																							
	Significación de tareas	8 – 14	15 – 21	22 - 27		28 - 34	35 – 40																																							
Condiciones de trabajo	6 – 11	11 – 14	15 – 19	20 – 24	25 – 30																																									
Reconocimiento del personal	7 – 12	13 – 18	19 – 23	24 – 29	30 – 35																																									
Beneficios económicos	9 – 16	17 -23	24 – 31	32 – 38	39 – 45																																									
Condiciones de trabajo	Comodidad del ambiente Normativas Actividad laboral	,9, 10, 11, 12,13, 14	4 De acuerdo (A)																																											
Reconocimiento del personal	Evaluación del trabajo Reconocimiento Resultados	15-16,17- 18,19, 20, 21	3 Indeciso (I)																																											
Beneficios económicos	Remuneraciones Producto de esfuerzo Esfuerzo personal	22,23,24,25, 26, 27,28,29,30	2 En desacuerdo (D)																																											
			1 Total desacuerdo (TD)																																											

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la Gestión administrativa.

Autor: Alvarado (2013)

Adaptación: Br. José Alberto Mercado Mere

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de gestión administrativa de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Número de ítem: 30

Escala: de Likert

Escala de Medición : Nunca, Pocas veces, Algunas veces, Casi Siempre, Siempre

Niveles y rangos:

Variable y dimensiones	Niveles y rangos				
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
Gestión Administrativa	30 – 53	54 - 77	78 - 101	102 - 125	126 – 150
Planeamiento	11 – 19	20 -28	29 – 37	38 - 46	47 - 55
Organización	6 – 11	11 – 14	15 – 19	20 – 24	25 – 30
Dirección	8 – 14	15 – 21	22 - 27	28 - 34	35 – 40
Control	5 – 9	10 – 14	15 - 18	19 - 22	23 – 25

Ficha técnica 2

Nombre del instrumento: Satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Adaptación: Br. José Alberto Mercado Mere

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala: de Likert

Escala de Medición : Total desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Total acuerdo

Niveles y rangos:

Variable y dimensiones	Niveles y rangos				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Satisfacción laboral	30 – 53	54 - 77	78 - 101	102 - 125	126 – 150
Significación de tareas	8 – 14	15 – 21	22 - 27	28 - 34	35 – 40
Condiciones de trabajo	6 – 11	11 – 14	15 – 19	20 – 24	25 – 30
Reconocimiento del personal	7 – 12	13 – 18	19 – 23	24 – 29	30 – 35
Beneficios económicos	9 – 16	17 -23	24 – 31	32 – 38	39 – 45

Apéndice 6. Validez de los instrumentos

Apéndice 4

Certificado de Validez del instrumento por juicio de expertos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Planeamiento							
1	Considera usted se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión	✓		✓		✓		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	Considera usted el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	✓		✓		✓		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	✓		✓		✓		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	✓		✓		✓		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	✓		✓		✓		
10	Considera usted la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	✓		✓		✓		
11	Considera usted la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	✓		✓		✓		
	Dimensión Organización							
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	✓		✓		✓		
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprende las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	✓		✓		✓		
16	Considera usted la organización de actividades responde a los procesos de planificación	✓		✓		✓		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	✓		✓		✓		

	Dimensión Dirección	Si	No	Si	No	Si	No
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓	
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	✓		✓		✓	
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓	
21	Considera usted, la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	✓		✓		✓	
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓	
23	Creó usted la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	✓		✓		✓	
24	Considera usted, la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Creó usted, la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	✓		✓		✓	
	Dimensión Control	Si	No	Si	No	Si	No
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓	
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	✓		✓		✓	
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓	
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	✓		✓		✓	
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAZ suficiencia

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

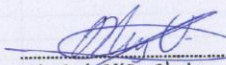
Apellidos y nombre del juez evaluador: NUÑEZ UNTIVEROS, JESUS ENRIQUE
 Especialidad del evaluador: Mg. DOCENCIA UNIVERSITARIA - Lic. Psicología - ABOGADO.

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la percepción de la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o percepción de la dimensión específica del constructo

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


 Mg. Jesús Núñez Untiveros
 Metodología de Investigación

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Significación de tareas							
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo	✓		✓		✓		
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
8	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
	Dimensión: Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
10	El ambiente donde trabajo me es confortable	✓		✓		✓		
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión: Reconocimiento del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
21	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión: Beneficios económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
23	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
26	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		

29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓	
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY suficiencia _____

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


Apellidos y nombre del juez evaluador: NUÑEZ UNTREROS, JESÚS ENRIQUE
 Especialidad del evaluador: Mg. Derecho Universitario - Lic. Psicología - ABOGADO.

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la percepción de la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o percepción de la dimensión específica del constructo

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


 Mg. Jesús Núñez Untreros
 Metodología de Investigación

Apéndice 4

Certificado de Validez del instrumento por juicio de expertos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Planeamiento							
1	Considera usted se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión	✓		✓		✓		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	Considera usted el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	✓		✓		✓		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	✓		✓		✓		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	✓		✓		✓		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	✓		✓		✓		
10	Considera usted la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	✓		✓		✓		
11	Considera usted la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	✓		✓		✓		
	Dimensión Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	✓		✓		✓		
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprende las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	✓		✓		✓		
16	Considera usted la organización de actividades responde a los procesos de planificación	✓		✓		✓		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	✓		✓		✓		

	Dimensión Dirección	Si	No	Si	No	Si	No
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓	
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	✓		✓		✓	
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓	
21	Considera usted, la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	✓		✓		✓	
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓	
23	Creó usted la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	✓		✓		✓	
24	Considera usted, la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Creó usted, la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	✓		✓		✓	
	Dimensión Control	Si	No	Si	No	Si	No
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓	
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	✓		✓		✓	
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓	
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	✓		✓		✓	
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ suficiencia _____

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

Apellidos y nombre del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la percepción de la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o percepción de la dimensión específica del constructo

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

Validador: Msc. Meluska Vega Guevara DNI: 28284526
Especialidad: Metodología de la Investigación



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Significación de tareas							
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo	✓		✓		✓		
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
8	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
	Dimensión : Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
10	El ambiente donde trabajo me es confortable	✓		✓		✓		
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión: Reconocimiento del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
21	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		
	Dimensión: Beneficios económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
23	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
26	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		

29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓	
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ suficiencia _____

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

Apellidos y nombre del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la percepción de la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o percepción de la dimensión específica del constructo

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

Validador: Msc. Miluska Vega Guevara DNI: 28284526

Especialidad: Metodología de la Investigación





 Mag. Miluska Vega Guevara

 LINGÜÍSTICA

Apéndice 4

Certificado de Validez del instrumento por juicio de expertos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Planeamiento							
1	Considera usted se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión	✓		✓		✓		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	Considera usted el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	✓		✓		✓		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	✓		✓		✓		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	✓		✓		✓		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	✓		✓		✓		
10	Considera usted la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	✓		✓		✓		
11	Considera usted la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	✓		✓		✓		
	Dimensión Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	✓		✓		✓		
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprende las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	✓		✓		✓		
16	Considera usted la organización de actividades responde a los procesos de planificación	✓		✓		✓		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	✓		✓		✓		

29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓	
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombre del juez evaluador:
Especialidad del evaluador:

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la percepción de la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o percepción de la dimensión específica del constructo

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


Dra. Nicarolina Retamozo
DOCENTE EPGUCV

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Significación de tareas							
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo	✓		✓		✓		
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
8	Me gusta el trabajo que realizo	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión : Condiciones de trabajo							
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
10	El ambiente donde trabajo me es comfortable	✓		✓		✓		
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Reconocimiento del personal							
15	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
21	Me complace los resultados de mi trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Beneficios económicos							
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
23	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
26	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		

Dimensión Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓	
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	✓		✓		✓	
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓	
21	Considera usted, la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	✓		✓		✓	
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓	
23	Creó usted la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	✓		✓		✓	
24	Considera usted, la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Creó usted, la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	✓		✓		✓	
Dimensión Control		Si	No	Si	No	Si	No
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓	
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	✓		✓		✓	
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓	
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	✓		✓		✓	
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia suficiencia _____

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

Apellidos y nombre del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la percepción de la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o percepción de la dimensión específica del constructo

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


 Dra. Noemí Méndez Piñaroz
 DOCENTE EPGUCV



emape s.a.

EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

CONSTANCIA

A quien concierna:

Por medio de la presente y a solicitud del interesado, el que suscribe ING. FEDOR DANIEL MORALES BOLUARTE, Gerente General de la EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA S.A.- EMAPE SA; da constancia que:


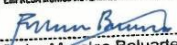
El Señor JOSE ALBERTO MERCADO MERE identificado con DNI N° 08731257, realizará su proyecto de tesis en EMAPE SA, el cual contribuirá e impactará en nuestra organización positivamente. La referida investigación tiene como propósito "Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima, 2016".

Es importante señalar que esta actividad no demandará ningún gasto para la institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Dado en el distrito de la Molina, a los once (11) días del mes de julio de dos mil dieciséis (2016).

Expedimos el presente documento a solicitud de la parte interesada.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE S.A.

Fedor Morales Boluarte
GERENTE GENERAL

Apéndice 7. Artículo científico

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE-LIMA, 2016

AUTOR: Br. José Alberto Mercado Mere

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Asimismo, se identificó la relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la segunda variable que es la satisfacción laboral. Con respecto a la metodología, esta investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, pura o fundamental, de nivel correlacional y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 210 trabajadores a quienes se le aplicó dos instrumentos que miden la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con su respectiva validez y confiabilidad.

Como resultados, se describió por niveles la situación de la gestión administrativa y sus dimensiones y la situación en que se encuentra la satisfacción laboral. Asimismo, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman. Esta prueba estadística arrojó que existe una relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables en estudio.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeamiento, organización, dirección y control.

Abstract

This research was to determine the relationship between the administrative management in job satisfaction of employees of the Municipal Administrator Toll-Lima, 2016. Furthermore, the relationship between the dimensions of the administrative management variable is identified and the second variable is job satisfaction. Regarding methodology, this research quantitative approach, basic, pure or fundamental type of correlational level and non-experimental design. We worked with a sample of 210 workers who were administered two instruments that measure the administrative management and job satisfaction with their respective validity and reliability.

As a result, levels described by the situation of the administrative management and its size and the situation is job satisfaction. Furthermore, the relationship between the administration and job satisfaction was determined through correlation test Spearman Rho. This statistical test showed that there is a significant and high direct relationship (0.832 ** and 0.000 significance level) between the two variables under study.

Keywords: administrative management, planning, organization, management and control.

Introducción

La Gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución como el esfuerzo humano coordinado, para obtener la optimización de todos los recursos a través de proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos institucionales.

La gestión administrativa ha hecho que la empresa sea funcional en la vida de los trabajadores, ya que imparte efectividad a los recursos humanos, ayuda a obtener mejores productos y servicios. Hay gestión a partir del involucramiento de todos en los procesos de planeación, organización, dirección, evaluación, toma de decisiones, resolución de conflictos, definición e identificación de retos y oportunidades de desarrollo estratégico de toda organización administrativa (Basantes, 2014, p. 92).

Esto no se observaba en los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje pues no se da importancia a la gran responsabilidad que tienen que asumir, como es la de liderar, conducir, gestionar a la empresa al éxito, no se tomaba en cuenta la satisfacción laboral, todo lo contrario, pues con frecuencia se practica acciones poco claras, existiendo lentitud y burocracia que permitieron caracterizar a los integrantes de la empresa.

Analizando las bases teóricas relacionadas a la gestión administrativa se considera que uno de los grandes problemas sociales en la actualidad es el sistema administrativo. Y ante una gestión irregular o inadecuada, existirá a un mismo nivel una inadecuada satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, el término se ha empleado para referirse a actitudes u orientaciones efectivas de individuos hacia su trabajo, identificadas por los distintos autores con las actitudes favorables y con la moral laboral. Esta definición conceptualizada por Guion (en Paricio, 1968) como el “grado en que se satisfacen las necesidades del individuo y el grado en que el individuo percibe esta satisfacción como brotando de su situación laboral total” (p. 77).

El interés por la satisfacción en el trabajo es reciente y se vincula con la creciente preocupación por la calidad de vida. Ahora se reconoce la importancia que tienen las clases de reacciones afectivas que las personas sienten y el hecho que éstas no siempre están unidas a logros económicos o materiales, por supuesto de la mano con lo que brinda la empresa o entidad donde se desenvuelve, en este caso, una buena gestión.

Con respecto a los antecedentes, Contreras (2014) realizó su estudio titulado “Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014” para optar el grado de Magister en Gestión Pública; empleando en su metodología los métodos deductivo e inductivo, tanto como el tipo descriptivo y enfoque mixto, intentando establecer una relación cualitativa y cuantitativa entre el parámetro a estimar y los valores del sensor, a partir de observaciones en el lugar. Los resultados determinaron que si existe una relación de nivel moderado entre ambas variables. Indicándose niveles porcentuales regulares y bajos tanto en el mantenimiento del personal y la satisfacción de los mismos, confirmado con las entrevistas que permitieron ver un análisis profundo de lo que sienten y experimentan los sujetos considerados en la muestra. En la Universidad Federico Villarreal, para una tesis de maestría, Paredes (2011), realizó un estudio sobre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de los Olivos; la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de los olivos. Esta investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 384 trabajadores, se utilizó como instrumento un cuestionario para obtener información respecto a la percepción de la gestión administrativa y otro para medir satisfacción laboral. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado de 0.851 y su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los resultados de la investigación demuestran que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,501$, con un $p=0,01$ ($p<0,5$) con la cual se acepta la hipótesis alterna se concluye que existe relación directa, significativa y moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de los Olivos. Entre otros antecedentes, en Venezuela, Castro (2012) realizó un estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio

Libertador del estado Mérida, teniendo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Aplicó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada, a una muestra de 358 trabajadores, a través de una investigación descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. Los datos obtenidos permitieron al establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Concluye que existe una correlación moderada con tendencia alta a un nivel de 0.659, y una significancia de 0.000 altamente significativo. En cuanto a la gestión administrativa cerca del 70% del personal administrativo lo calificaron como positivo.

La gestión administrativa tendrá como fin el logro de objetivos, pero el éxito dependerá del conocimiento del gestor, en el sentido de conocer la realidad de condiciones de la institución, y a partir de ello, orientar sus objetivos y determinar sus tiempos.

Para Alvarado (2013), “La gestión administrativa se entiende como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”. (p. 79). Se entiende por gestión, la acción que se realiza para la consecución de algo la tramitación de un asunto, se puede decir que una apropiada gestión guiara a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos institucionales.

Con respecto a las dimensiones establecidas en este estudio, toman como referencia lo expuesto por Scanlan (2000). Respecto al análisis de las dimensiones de la gestión administrativa, en este estudio se toma los aportes que precisan lo siguiente:

Dimensión: Planeamiento

Al respecto Arias (2008) refirió:

Como la planeación institucional, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de originar el desempeño eficaz de los trabajadores, a la vez que la institución representa el medio que permite al personal que

colaboran en ella alcanzar las metas individuales relacionadas directa o indirectamente con el trabajo. (p. 64)

Administrar recursos humanos no sería una tarea fácil. Esta función debería estar a cargo de personas capaces y con buen potencial, con aptitud para el trabajo, implicaría conquistar y mantener a las personas en la institución, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable.

Según Arias (2008) menciona que planificar “Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue”. (p. 87).

Dimensión: Organización.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Al respecto Scanlan (2000), al respecto sostiene que la organización consiste en:

La identificación y clasificación de las actividades requeridas.

La agrupación de las actividades necesarias para cumplimiento de los objetivos.

La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos

La estimulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional (p. 49).

La organización es la parte de la administración que supone es establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea.

Dimensión: Dirección

Por medio de la función de dirección los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y al mismo

tiempo contribuir al cumplimiento de los propósitos de la empresa. Por lo tanto, los administradores deben conocer los papeles que asumen la gente, así como la individualidad y personalidad de ésta (Chiavenato, 2012).

La dirección se ocupa de coordinar e integrar el conjunto de factores productivos que configuran la empresa y, muy especial, las personas que trabajan en ella, su principal activo. La esencia de las tareas directivas consiste en conseguir una actuación conjunta de las personas que componen la organización, dándoles objetivos y valores comunes, una estructura adecuada y la continua orientación que necesitan para responder ante los cambios; es la responsable del logro de los objetivos y metas planificadas, dependiendo del tipo de liderazgo que realice el equipo directivo.

Dimensión: Control.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aun experimentadas. Algunas de ellas son que una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Para respecto Scanlan (2000) el control es importante en la empresa porque: Mediante el control se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; por cuanto pretende garantizar que aquello que nos comprometimos a hacer de antemano realmente se vaya cumpliendo y, en caso de no ser así, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes. (p. 37).

El control, en general, consiste en medir los resultados previstos y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar; no basta con identificarlas si después no se hace nada para ponerlas en práctica.

Con respecto a la segunda variable, Álvarez (2007) indica que la satisfacción laboral en un trabajo se refleja cómo “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicos del mismo” (p. 6). El sentido de sentirse bien porque se hace bien las cosas se ve consolidado en esta definición de la variable. Por ser un tema de interés, con respecto a la satisfacción laboral, muchos estudiosos se han preocupado por su análisis en relación a considerarla como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También se ha abordado su estudio como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempleo, salud y calidad de vida.

Al respecto Dawis y Newstrom (2010), sostiene que la satisfacción laboral es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad. Normalmente existe correspondencia entre la persona y el ambiente laboral, cada persona busca desarrollar y mantener dicha correspondencia, la misma que es un proceso continuo y dinámico.

Para este estudio se plantea la siguiente hipótesis general:

H_g: Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Así mismo el objetivo general permite determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

METODOLOGÍA

Es importante considerar que el enfoque o metodología de la investigación es cuantitativo, caracterizado por utilizar métodos y técnicas que tienen que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y la medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez,

2014). Además, La investigación es de tipo básica, pura o fundamental, de nivel descriptivo y correlacional ,diseño no experimental de corte transversal (Valderrama, 2013).

Como población se consideró a todos los trabajadores y/o colaboradores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima. Ellos suman un total de 461 trabajadores entre varones y mujeres. El tamaño de la muestra quedó establecido en 210 trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016, a quienes se le aplicó el instrumento de medición de la gestión administrativa, fue aplicado a los sujetos de la muestra para medir el nivel de percepción y el otro instrumento satisfacción laboral fue aplicado a las mismas personas para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Resultados

Medidas descriptivas

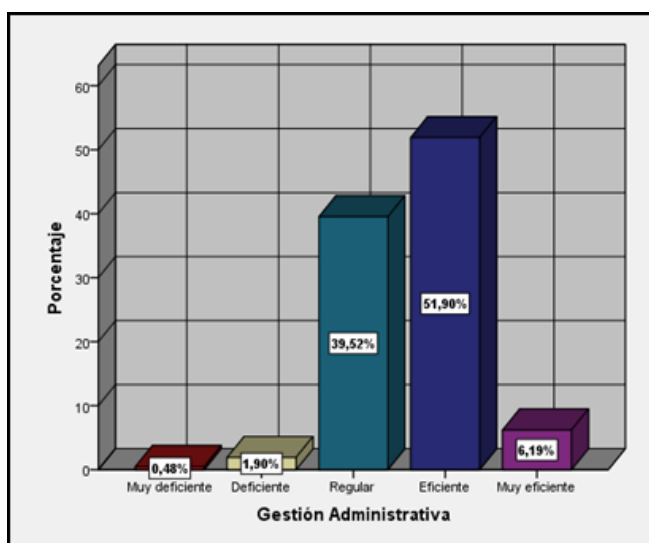


Figura A. Niveles de la Gestión Administrativa.

En la figura A observa que del total de la muestra (210 participantes), el 51,9% manifiestan un nivel eficiente en la gestión administrativa, el 39,5% indican un nivel regular y el 6,2% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la Gestión administrativa.

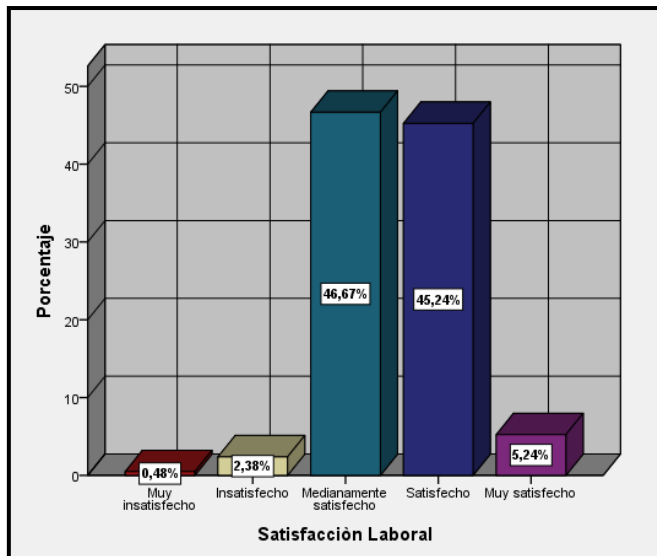


Figura B. Niveles de la Satisfacción laboral.

En la figura B se observa que del total de la muestra (210 participantes), el 46,7% manifiestan un nivel mediamamente satisfecho de satisfacción laboral, el 45,2% indican un nivel satisfecho, el 5,2% de los participantes indican un nivel muy satisfecho, el 2,4% manifiestan un nivel insatisfecho y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy insatisfecho con respecto a la satisfacción laboral.

Estadística inferencial

Se utilizó la prueba de correlación de Spearman, dado que las variables y los instrumentos son categóricos.

Contrastación de la hipótesis general.

H_g : Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal administradora de peaje-Lima, 2016.

H_o : No existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal administradora de peaje-Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_o ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_o .

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 11

Medidas de correlación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral.

			Gestión Administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

La prueba estadística Rho Spearman fue utilizada para las pruebas de hipótesis. Las variables consideradas fueron la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. La prueba estadística arrojó que existe relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables.

Discusión

La gestión administrativa comprende una serie de acciones coordinadas, bajo un adecuado liderazgo para la optimización de todos los recursos a través de los procesos administrativos, con el fin de alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Con respecto a la satisfacción laboral, son actitudes y manifestaciones afectivas y hasta emocionales de las personas hacia su trabajo, todo esto en el marco de la moral laboral. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre ambas variables, en el panorama laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje, donde no se da importancia a la gran responsabilidad que tienen que asumir, un buen gestor o líder, como es la de conducir y gestionar esta la empresa al éxito. Así mismo, no se tomaba en cuenta la satisfacción laboral, pues con frecuencia se practica acciones poco claras, existiendo lentitud y burocracia así como el poco reconocimiento al personal.

Con respecto a la descripción de las variables en estudio, se determinó que del total de la muestra (210 participantes), el 51,9% manifiestan un nivel eficiente en la gestión administrativa, el 39,5% indican un nivel regular y el 6,2% de los participantes indican un nivel muy eficiente y sólo 1 sujeto (0,5%) indica un nivel de muy deficiente nivel en la Gestión administrativa. Así mismo, el 46,67% manifiestan un

nivel mediadamente satisfecho de satisfacción laboral, el 45,24% indican un nivel satisfecho, el 5,24% de los participantes indican un nivel muy satisfecho, el 2,38% manifiestan un nivel insatisfecho y sólo 1 sujeto (0,48%) indica un nivel de muy insatisfecho con respecto a la satisfacción laboral. Esta información indica que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016.

Con referencia al objetivo general e hipótesis general, que indicó la acción de determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; la prueba estadística de correlación Spearman arrojó que existe relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables. Esto nos indica que a una adecuada o mejor gestión administrativa existirá una mejor o adecuada satisfacción laboral y viceversa. Es importante indicar que la gestión administrativa favorece el dinamismo y la eficiencia, procura utilizar al máximo los recursos con los que cuenta, coordina a quienes en ella se encuentran, en busca de objetivos institucionales, uno de ellos puede ser el logro de la satisfacción laboral de los trabajadores. Esta información ratifica los estudios de Paredes (2011) cuyos resultados de su investigación demuestran que existe relación directa, significativa y moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de los Olivos. De la misma manera, coincide con los estudios de Castro (2012) en Venezuela, quien en un estudio sobre la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, concluye que existe una correlación moderada con tendencia alta a un nivel de 0.659, y una significancia de 0.000 altamente significativo.

Conclusión

Existe relación entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; determinada a través de la prueba estadística de correlación Spearman que indicó la existencia de una relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables.

Recomendaciones

Mejorar los niveles de regular a eficiente en cuanto a gestión administrativa, quizás incidiendo en el trabajo de administrador que consiste en planificar, diseñar e implementar un sistema eficiente y eficaz del trabajo en beneficio de las necesidades de los trabajadores, colaboradores y de la sociedad.

Mejorar la atención y el trato del personal que laboran en la Empresa Municipal Administradora de Peaje –Lima, para que se logre la satisfacción de laboral adecuada y mejoren las variantes externas como son los servicios y la atención a los usuarios.

Referencias bibliográficas

Alvarado, O. (2013). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF.

Arias, M. (2008). *Administración de empresas*. México: Editora Pretina-May Hispanoamérica S.A.

Basantes, S. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

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

Contreras C. (2014). *Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*. (Tesis de maestría en Gestión Pública), Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill Interamericana S.A.

Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.

Ñaupas,H. Mejía,H., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Universidad de Bogotá.

Paredes, D. (2011). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de los Olivos*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

Paricio, J. J. (1968). La satisfacción y la insatisfacción laboral. *Estudios Empresariales*. Vol. II. No. 6812.

Scanlan, B. (2000) *Administración para nuevos gerentes*. Serie de Administración y Negocios. Chile: Ed. Bloom Sant.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.