



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal  
administrativo de la Universidad Nacional de Jaén**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel (ORCID: 0000-0002-4092-8407)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por creer en mí, por sus consejos que me inspiran a seguir creciendo profesionalmente y brindarme seguridad para lograr lo que me propongo.

Rosita Yubel

## **Agradecimiento**

A Dios por la vida. A mis padres que son el ejemplo de lucha y perseverancia. A mis compañeros de trabajo por su apoyo en la recolección de datos, que hicieron posible concluir mi investigación.

Rosita Yubel

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.MÉTODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación entre la variable gestión administrativa y la satisfacción laboral.....	18
Tabla 2.	Correlación de la planificación y la satisfacción laboral.....	19
Tabla 3.	Correlación de la organización y la satisfacción laboral.....	20
Tabla 4.	Correlación de la dirección y la satisfacción laboral.....	21
Tabla 5.	Correlación del control y la satisfacción laboral.....	22

## Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.....	18
Figura 2.	Diagrama de dispersión de la planificación y la satisfacción laboral.....	19
Figura 3.	Diagrama de dispersión de la organización y la satisfacción laboral.....	20
Figura 4.	Diagrama de dispersión de la dirección y la satisfacción laboral .....	21
Figura 5.	Diagrama de dispersión del control y la satisfacción laboral.....	22

## Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo general, determinar la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén. La metodología desarrollada fue de tipo básica y enfoque cuantitativo; además, se empleó el diseño no experimental, de nivel correlacional y corte transversal; la muestra estuvo conformada por 82 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de tipo Likert de 38 ítems. Los resultados obtenidos revelaron que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.547) y Significancia Bilateral de (0.000); asimismo se concluye que existe relación moderada y significativa entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral.

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción laboral, personal administrativo.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of the administrative personnel of the Universidad Nacional de Jaén. The methodology developed was of a basic type and quantitative approach; in addition, a non-experimental, correlational and cross-sectional design was used; the sample consisted of 82 administrative workers of the Universidad Nacional de Jaén; the technique used for data collection was the survey and two 38-item Likert-type questionnaires were used as instruments. The results obtained revealed that there is a moderate and significant relationship between administrative management and job satisfaction, with a Spearman's Rho correlation coefficient of (0.547) and Bilateral Significance of (0.000); it was also concluded that there is a moderate and significant relationship between the administrative management variable and the job satisfaction variable.

**Keywords:** administrative management, job satisfaction, administrative staff.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es fundamental mencionar que toda organización debe tener una gestión administrativa de calidad, que ayude al uso óptimo de los recursos que posee, permitiéndole cumplir con los objetivos planteados por la organización, para ello es necesario contar con el personal idóneo y satisfecho laboralmente que coadyuve al fin organizacional.

En México, la educación superior desempeña un rol primordial en la formación del recurso humano, las Universidades Públicas con una buena gestión administrativa y liderazgo logran un desempeño de calidad de sus trabajadores. En institutos superiores la satisfacción laboral influye relativamente entre desempeño laboral y en el crecimiento organizacional, siendo necesario mejorar la gestión del recurso humano en beneficio de formar estudiantes de calidad; asimismo se consideró temas importantes como: satisfacción laboral, compromiso organizacional y capacidad del capital humano, los mismos que repercuten en su desempeño; por otro lado la competencia del capital humano y la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño es así que los directivos deben implementar las estrategias para captar el conocimiento y el talento de los trabajadores (Pedraza, 2020).

La satisfacción laboral debe ser primordial en toda organización, se considera como el pilar que ayuda al trabajador a sentirse en armonía, actitud positiva consigo mismo y con su trabajo; el estudio realizado al Hospital Israel en Ecuador, con la finalidad de conocer que es lo que ocasiona mala satisfacción laboral y con el fin de proponer un plan estratégico; demuestra que el 41.7% de los trabajadores muestran una satisfacción intrínseca y el 36.7% una satisfacción extrínseca; la satisfacción laboral conduce a la eficiencia y al desarrollo institucional, aun desempeño óptimo según los factores que le motiven a sentirse realizado (Zaldúa, 2018).

En Perú, La gestión administrativa se considera como una herramienta base en todas las instituciones públicas y privadas, teniendo en cuenta que consta de cuatro elementos del proceso administrativo, son muchas las organizaciones que no tienen una planificación adecuada, por ello no tienen definido sus objetivos ni precisan estrategias para el crecimiento institucional, el mismo que permite el logro de metas y objetivos propuestos por la entidad. Para ello es necesario contar con



el recurso humano idóneo. Se ha evidenciado en el MICENTUR un desinterés por la motivación del personal que labora en esta institución, siendo necesario incorporar políticas que coadyuven al crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos, logrando tener empleados satisfechos con un mejor desempeño laboral, permitiendo el éxito de la organización. Asimismo se identificó una correlación entre la variable GA y la SL, considerada como positiva y alta con  $r=0,931$  (Ramírez, 2021).

La gestión de los recursos humanos, debe estar enfocada a contar con trabajadores que demuestren sus habilidades y se sientan satisfechos, los mismos que deben ser capacitados y motivados para desempeñarse de manera eficaz y eficiente dentro de la institución. Se ha identificado que los trabajadores de la Corte Suprema de la República son capacitados continuamente lo que repercute en su rendimiento laboral, asimismo se cumple con las políticas institucionales por lo que se puede determinar que la motivación es fundamental para lograr la satisfacción del personal (León, 2016).

Actualmente la Universidad Nacional de Jaén, viene atravesando una problemática a nivel administrativo, el cual se debe a una mala gestión administrativa; se ha identificado que existen instrumentos de gestión desactualizados entre ellos el Cuadro de Asignación de Personal (CAP-2013) y el Presupuesto Analítico de Personal (PAP-2015), limitando a que el personal administrativo obtenga mejores beneficios laborales. A ello se suma las siguientes deficiencias: Escaso recurso humanos en áreas donde existe sobrecarga laboral, falta de motivación al personal administrativo, baja escala remunerativa, no existe oportunidades de ascenso laboral, cambio continuo de la comisión organizadora, lo que agudiza los problemas de gestión y no permite que la planificación se desarrolle adecuadamente. En cuanto a los puestos de confianza, se evidencia que existe colaboradores que no cumplen con el perfil y la experiencia requerida en el área, lo que ha generado retraso en la administración, obstaculizando el cumplimiento de objetivos y metas determinadas por la Universidad.

Asimismo, esta entidad no cuenta con políticas de motivación para el personal administrativo como: Capacitaciones, ascenso laboral, incentivos, aumento de escala remunerativa, estabilidad laboral incierta, todo ello acarrea que

la satisfacción laboral sea negativa, generando incomodidad en su lugar de trabajo y la búsqueda de mejores oportunidades en otras entidades.

Frente a este caso se propuso el problema a investigar: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén?, para lo cual los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo?, ¿Qué relación existe entre la dimensión organización y la satisfacción laboral del personal administrativo?, ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo?, ¿Qué relación existe entre la dimensión control y la satisfacción laboral del personal administrativo?.

Esta investigación se justifica en el aspecto práctico, el mismo que servirá de gran aporte para posteriores investigaciones referente a la variable gestión administrativa y satisfacción laboral; además los resultados ayudarán para que las autoridades de la entidad tomen más interés hacia el personal administrativo que trabaja en esta casa superior de estudios, que conozcan cuán importante es la satisfacción del trabajador. Un trabajador satisfecho con la labor que efectúa será capaz de desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente, logrando el éxito de la organización.

Asimismo, se propuso el objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén y los objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo, b) Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo, c) Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo, d) Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo.

La hipótesis general que se planteó fue:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén,  $H_o$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.

## II. MARCO TEÓRICO

Es preciso revisar investigaciones anteriores que se relacionen con el estudio a investigar, la temática será a nivel internacional, nacional y local, con la finalidad de analizar los resultados descritos por los autores, es así que se presenta las siguientes investigaciones:

A nivel internacional, Szromek y Wolniak, (2020) evaluó el nivel de satisfacción con el trabajo e identificó los factores que influyen con respecto a su propio trabajo, el cual depende de las condiciones de empleo; el nivel de satisfacción del trabajo está estrechamente correlacionada con las oportunidades de los investigadores y se correlaciona negativamente con la necesidad de llevar a cabo trabajos administrativos. Esta investigación ayuda conocer cuán importante es la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, Tepayakul y Rinthaisong, (2018) estableció la correlación entre la satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores en las instituciones privadas de educación superior en Tailandia, revelando que coexiste relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso del personal con un efecto directo estadísticamente significativo. Los resultados muestran que los trabajadores se comprometen con la organización siempre y cuando sean motivados.

Así mismo Haque et ál. (2019) mencionan el efecto moderador del estrés ocupacional en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal universitario en el Reino Unido y Pakistán con un intento de proporcionar implicaciones gerenciales a los gerentes, administradores y supervisores. Sobre la base del análisis, se proponen varias implicaciones de gestión para reducir el estrés ocupacional, aumentar la satisfacción laboral y mantener un mayor compromiso organizacional, lo que a su vez mejora el desempeño organizacional. De esta manera podemos analizar como el estrés tiene mucho que ver con la satisfacción de los empleados, disminuyendo su rendimiento laboral.

Desde la posición de Massoud et ál. (2020) en su estudio aplicaron como indicadores el compromiso de la organización y la satisfacción laboral, para estimular el comportamiento de la ciudadanía organizacional. Los resultados revelaron que las variables de estudio juegan un papel positivo e influyente en el cambio de los comportamientos de la ciudadanía organizacional y los empleados. Además, el compromiso organizacional tiene un impacto más fuerte en la mejora

del comportamiento de los colaboradores y su satisfacción laboral. El estudio contribuye a nuestra investigación para conocer sobre la responsabilidad y la satisfacción laboral.

Así también, Saavedra y Delgado, (2020) analizaron diferentes trabajos de investigación sobre la satisfacción laboral y la gestión administrativa en América Latina, el cual fue publicado como artículo científico, donde se ha podido evidenciar que la satisfacción laboral es fundamental y básica para un excelente desempeño laboral, en cuanto a la gestión administrativa debe cumplir con todos los procedimientos administrativos los mismos que permitirán conseguir los objetivos planteados; además menciona que la satisfacción de los trabajadores es medio, porque cuentan con buen clima laboral, horarios flexibles, se les motiva a desarrollarse en lo personal y profesional. Concluye que los colaboradores están satisfechos parcialmente, por la baja escala remunerativa, defectuoso liderazgo y clima inadecuado. Este estudio ayuda a reconocer las deficiencias que tiene la gestión de la Universidad y como afecta en la satisfacción de sus colaboradores.

Además, Ramos y Padilla, (2018) establecieron cuáles son los factores que generan satisfacción en los trabajadores de la Universidad en Zacatecas, la misma que se presentó como artículo científico de investigación en la Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Los resultados demuestran que el nivel de satisfacción intrínseco es mayor al factor extrínseco. Concluyendo que existe una insatisfacción laboral de los trabajadores, sin embargo, muestran responsabilidad en la ejecución de sus funciones, solucionan problemas, mantienen su nivel de rendimiento laboral y se esfuerzan por alcanzar su desarrollo personal y profesional. La variable satisfacción laboral es tema de investigación en el presente estudio científico.

Tal como menciona Marcillo, (2020) en su investigación busca conocer el grado de relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa del área atención prehospitalaria en Ecuador. De estudio básico, cuantitativo y no experimental; los resultados se obtuvieron mediante pruebas estadísticas de Rho de Spearman con índice (0.443) y significancia bilateral ( $p < 0,01$ ), se concluye que la correlación entre una y otra variable es baja. El estudio permite conocer la importancia de cada variable y aplicarlo en las discusiones de la presente investigación.

A nivel nacional, Concepción, (2017) realizó su investigación para demostrar si la gestión administrativa de una I.E en Lima, tiene relación con la satisfacción laboral, la investigación fue realizada en mérito a recibir el grado de maestro. Utilizó el enfoque cualitativo, descriptiva – correlacional. Concluye que, si existe correlación moderada y positiva en cuanto a la gestión administrativa con la satisfacción, donde  $r=0,667$  y  $t=2,052$ , rechazando la hipótesis nula. Este estudio me sirvió para relacionar las variables y concebir las discusiones de mi investigación.

Según, Alcarraz, (2021) planteó como objetivo, determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados en una empresa, utilizó el método de tipo básico, no experimental, correlacional y corte transversal; para los resultados aplicó la prueba de Rho (0,474) y p-valor (0,000), concluyendo que existe relación moderada entre la variable liderazgo y satisfacción. El estudio ayuda analizar nuestras discusiones correspondientes a los objetivos propuestos.

Como afirma Alba, (2021) quien planteó como objetivo principal, establecer la relación entre gestión administrativa y satisfacción del personal de la Ugel en el Rímac; de enfoque cuantitativo, correlacional y descriptiva, no experimental y de corte transversal, los resultados han determinado que si existe relación positiva moderada entre los constructos con ( $\rho=0,501$  y P-valor 0,000), por lo que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_a$ . La investigación se utilizó en el análisis de las discusiones, permitiendo comparar la relación entre las variables en estudio.

Además, Mercado, (2017) averiguó el nivel de relación entre la gestión de la administración de una empresa municipal de peaje y la satisfacción de sus colaboradores, de metodología cuantitativa, descriptiva – correlacional, diseño aplicado, no experimental. Asimismo, los resultados según el grado de satisfacción laboral indican que, el 46.7% tiene un nivel medianamente satisfecho, el 45.2% de trabajadores se muestran satisfechos, en cuanto al nivel de muy satisfechos fue de 5,2% y solo el 0.5% se siente insatisfecho laboralmente. Asimismo, con la prueba de Spearman se identificó que existe un nexo directo, significativo y alto entre ambas variables. El trabajo permitió conocer aspectos relevantes y actitudes en cuanto a la comodidad que sienten los administrativos dentro de la UNJ.

Así también, Nieves, (2019) propuso determinar la correlación entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos; el estudio

fue tipo básico, correlacional, no experimental. Los resultados indican la existencia de una correlación significativa ( $p=0,000$ ) y ( $r=0.560$ ) nivel correlacional positiva considerable. El presente estudio es importante para determinar las discusiones de nuestros objetivos propuestos.

Teniendo en cuenta a Terán, (2018) en su estudio propone como objetivo conocer el nexo entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la Marina de Guerra; la investigación es cuantitativa, diseño no experimental, correlaciona. Se obtuvo como resultados que  $p\text{-valor}<0,05$  y Rho de Spearman=0,695, entonces la relación que existe es moderada. Una de las variables forma parte de nuestra investigación, la misma que nos ayudará analizar.

Según Palomares, (2017) en su investigación, determinó la relación de la gestión y la satisfacción en una UGEL en Huaral, de metodología correlacional, no experimental y transversal. Del análisis realizado a las extensiones de las variables, concluye que la relación es positiva elevada  $Rho=0,843$  y reveladora  $p=0,000<0,05$ , entonces la hipótesis planteada por el investigador es positiva. Al existir una gestión administrativa deficiente, no se llegará a cumplir con los objetivos previstos por la entidad, generando un retraso en la gestión, asimismo afecta satisfactoriamente a los trabajadores ocasionando un bajo desempeño y productividad.

Además, Marin y Placencia, (2017) plantearon como objetivo instaurar la correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral, asimismo conocer el grado de satisfacción y motivación que tienen los trabajadores de la organización Socios en Salud Sucursal Perú, la metodología es de tipo correlacional, observacional, estudio descriptivo de corte transversal, el instrumento fue el cuestionario, aplicado a 136 trabajadores, obteniendo como resultado que la quinta parte del personal se muestra desmotivado, las tres cuartas partes se sienten alta y medianamente satisfechos, llegando a concluir que la relación es baja y positiva entre las variables. Este artículo es de gran ayuda porque permite conocer las deficiencias que pueden estar ocasionado la satisfacción laboral en la Universidad.

Según Alvarado, (2020) en su estudio realizado, propone como objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Universidad Privada en Breña; los resultados demuestran que entre ambas variables existe un nivel de concordancia moderado y significativo. En conclusión, el personal docente indicó que la organización carece de toma de decisiones,

planeación estrategia, no tienen claro los objetivos institucionales; lo que repercute en el estado de conformidad de los trabajadores. Las variables son base para el presente estudio

Además, Querevalú et ál, (2020) propuso como objetivo principal elaborar una estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción de los empleados, se evidencia que los jefes del Centro de Información de la USS no tienen la capacidad de liderar a su equipo de trabajo, en vez de enseñarle como como corregir los errores, único que hacen es criticarlos, generando que los empleados tengan una satisfacción regular. El estudio se puede constatar con nuestro indicador de liderazgo.

Como señala Reaño, (2019) quien determinó la relación de las condiciones laborales y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una Universidad en Arequipa, el estudio corresponde al diseño no experimental, correlacional y transversal. Los resultados demuestran que las variables de estudio se relacionan significativamente y describe que si la Universidad brindara mejores condiciones laborales a sus colaboradores se sentirían satisfechos desarrollando sus funciones adecuadamente. La investigación comprende nuestras variables de estudio las mismas que nos servirán para hacer comparaciones.

Así también Del Aguila, (2021) ha determinado la relación entre la variable G.A y S.L del personal adminsitrativo en un Gobierno Regional de Amazonas, la investigación fue de tipo básica, correlacional descriptivo, no experimental, transversal. Además, según los resultados obtenidos se muestra una sig, bilateral de 0.000, afirmando que existe relación moderada y positiva entre los constructos. La presente sirve para contrastar nuestras varibles de investigacion.

En cuanto a nivel local, según Chinchayán, (2020) realizó un estudio a fin de demostrar si existe relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en el PEJSIB. Los resultados muestran que la gestión administrativa es excelente (56%), mientras que la organización (64%), dirección (58%) y control (64%) son adecuadas, a excepción de la planificación que fue excelente (73%); asimismo muestra un excelente clima laboral con (60%); concluye que existe relación significativa, directa y moderada entre las variables. Manifiesta que existe una gestión deficiente, los funcionarios y directivos no tienen capacidad en la toma de

decisiones lo que genera retraso en la gestión. La presente investigación será de gran ayuda para las comparaciones respectivas en las variables de estudio.

Según Sánchez, (2019) su objetivo fue conocer la relación entre satisfacción laboral y liderazgo en la Municipipalidad Provincial de Jaén, su estudio fue no experimental, correlacional, cuantitativo; de los resultados se obtiene que el 57.3% de trabajadores se sienten satisfechos. Se concluye que entre la variables existe relación baja y directa. Este estudio nos ayuda a entener nuestro tema de invetigación.

Las bases teóricas que sustentan las variables relacionadas a la investigación, permiten fundamentar el estudio de los constructos. La variable gestión administrativa es sustentada por la Teoría Administrativa, desarrollada por Henry Fayol quien plantea que las prácticas en gestión eran esenciales para la previsibilidad y la eficiencia en toda entidad, además discurre que la comunicación es un componente fundamental para una gestión de éxito, en las organizaciones modernas aún aplican los elementos y principios de la gestión de las prácticas de Fayol como versiones renovadas. Esta teoría nos permite conocer la gestión, los factores humanos y de comportamiento; los principios y funciones de gestión que fueron propuestas por Fayol se utilizan en la actualidad para dirigir las organizaciones. Asimismo, los elementos de gestión que propone Fayol son: Planificación, organización, mando, coordinación y control (Edwards, 2018).

La teoría neoclásica de la Administración sustentada por Chiavenato, menciona que en toda organización la administración la dirige un gerente el cual desarrolla los planes de forma eficiente, dirige proceso para el buen funcionamiento de la organización y desempeño de los empleados, además controla los resultados a fin de conocer las deficiencias para subsanarlas y mejorarlas para lograr el éxito institucional (Arregui, 2019).

La gestión administrativa, es el conjunto de tareas y actividades, que ayudan a gestionar y optimizar de manera adecuada los recursos con los que cuenta la organización, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos plantados por la organización logrando el desarrollo, crecimiento y éxito de la misma (Quiroz y Vega, 2020).

En las últimas décadas, la gestión administrativa dentro de la administración ha sido la base de los procesos económicos, sociales y empresariales,



contribuyendo a su efectividad, se considera las cuatro funciones principales: Planificación, organización, dirección y control. La gestión administrativa se refiere a las diferentes acciones que se realizan a fin de poner en marcha una organización a través de tareas, toma de decisiones, coordinaciones que se realicen evitando prevenir problemas y promoviendo el logro de los objetivos (González et ál. 2020).

La gestión administrativa comprende cuatro funciones primordiales que forman parte fundamental y es la base del éxito en toda organización, las cuales se mencionan: Planificación, organización, dirección y control, los mismos que se emplearon como dimensiones para el presente estudio (González et ál., 2020; y Mendoza et ál., 2018).

Primera dimensión planificación, se basa en programar las actividades que se hará por anticipado para conseguirlo a futuro, para ello es necesario conocer la trayectoria a seguir y obtener los objetivos propuestos, enfatizando en el que hacer, quienes, y cuando lo realizaran, que recursos emplearan para lograrlo y conseguir lo planificado (Mendoza et ál, 2018).

La planificación se basa en la toma de decisiones por parte de los responsables en dirigir una organización, la misma que permitirá mejoras futuras en las entidades, a fin de prevenir posibles riesgos que pongan en peligro el desarrollo de la entidad y conseguir propuestas a favor de la misma, permitiendo que la organización se más sólida, competente y exitosa (Tully y Houmdi, 2021).

La medición de indicadores propuestos, comprende lograr las metas y objetivos, para ello se debe coordinar y desarrollar instrumentos que coadyuven a un eficiente desempeño de los trabajadores, el mismo que permitirá una buena satisfacción al momento de desarrollar sus labores, las mismas que se verán reflejadas en éxito insitucional. La aplicación de estrategias ayuda a la integración de planes los caules se deben desarrollar de manera adecuada a favor no solo de la entidad si no también de quienes la integran (Hawkins et ál. 2021).

La segunda dimensión organización, es importante para toda entidad porque ayuda emplear los recursos de manera adecuada, demás busca que entre el trabajo y el personal exista una relación directa y satisfactoria, asimismo determina cómo lograr un fin de forma coordinada y eficiente. Para la presente dimensión se ha considerado los siguientes indicadores: División del trabajo, es fundamental realizar la jerarquización y departamentalización de las funciones, teniendo en cuenta la

condición y el nivel de importancia que tenga para realizar una excelente distribución de actividades y funciones en las áreas de trabajo. Coordinación, consiste en realizar acciones para integrar los recursos y esfuerzos de la entidad, con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos (Mendoza et ál. 2018).

En las organizaciones se evidencia un liderazgo defectuoso , compromiso organizacional fragil, estrés, desmotivación y baja satisfacción de sus colaboradores, es así que se menciona la importancia de la implemtación de rotación de personal en la organización, asimismo se considera como saludable por que ayuda a la motivación y productividad de los empleados (Brabson et ál. 2019).

Un líder debe ser evaluado para medir su capacidad y rendimiento, siendo capaz de dirigir la marcha de una empresa, en las entidades públicas se nota la escasez de líderes comprometidos con su entidad y con su personal (Lokke y Krotel, 2020).

Tercera dimensión dirección, es la función que consiste en orientar las estrategias para conseguir los objetivos, para ello se debe contar con líder que les impulsen y motiven a seguir adelante, además transmita confianza para una buena comunicación. Asimismo, se menciona los indicadores: Toma de decisiones, es el proceso que permite elegir la mejor opción para llevar a cabo una actividad, solucionar un problema y definir qué acciones se llevaran a cabo para mejorar la gestión, buscando que sea mejor que la anterior, Mendoza et ál. (2018).

La motivación, es importante porque brinda oportunidades de desarrollo profesional, aumento de remuneración económica entre otros, lo cual influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores, conllevando a un buen desempeño y cumplimiento de metas institucionales (Vinarski, 2020).

Las instituciones públicas y privadas deben contar con directivos de alto grado de liderazgo, comprometidos con la institución y con sus colaboradores, a fin de asegurar el cumplimiento de actividades programadas, permitiendo a la organización ser más competente y exitosa (Malayao, 2019).

Cuarta dimensión control, se encarga de hacer un seguimiento para comprobar que las activiades programadas esten distribuidas de acuerdo a lo planificado, de haver errores corregirlos a tiempo y lograr que lo objetivos se cumplan. Podemos definir como indicadores: Establecimiento de estándares,

consiste en definir los puntos que ayuden al desarrollo de lo planificado, los mismos que servirán de modelo para el cumplimiento de lo propuesto (Song et ál. 2021).

Medición de resultados se aplica para conocer si se está consiguiendo los resultados esperados, a una actividad determinada y profesionales involucrados. Corrección, aplicando las acciones preventivas y correctivas permitirá realizar un control de calidad en base a lo establecido por la organización (Mejía, 2019).

La variable satisfacción laboral se sustenta en la Teoría Bifactorial descrita por Herzberg, basada en la satisfacción y la insatisfacción, mencionan que son diversos los factores que generan satisfacción en un trabajador, la satisfacción incluye aspectos como reconocimientos, incentivos, ascensos, realización y reconocimiento personal, sin embargo, los factores de la insatisfacción tienen que ver con la normativa institucional, el salario, la condición laboral y la supervisión. (Salazar, 2018).

La satisfacción laboral es el estado interno que motiva y dirige emocionalmente al trabajador, se relaciona con los factores que tienen que ver con el actuar hacia el objetivo, los servidores trabajan de acuerdo a la motivación por sus intereses personales y en algunos casos tratan de imponerlo a la entidad, el éxito de toda organización depende del personal que lo integre, con una adecuada administración de recursos se puede motivar las metas personales e institucionales logrando un excelente rendimiento laboral (Marin y Placencia, 2017).

Asimismo, es el estado de ánimo que demuestra el trabajador al momento de realizar sus funciones y conduce al aumento de su productividad, tendiendo consigo un impacto positivo en la consecución de los objetivos de la empresa (Heraway et ál. 2021).

Para lograr una organización comprometida con la satisfacción, esta debe brindar un reconocimiento por trabajo a su personal, la satisfacción de los docentes en una institución es importante porque de ello depende el logro académico de cada estudiante, asimismo es fundamental el compromiso, el liderazgo y el comportamiento de los directivos (Banjarnahor et ál. 2018).

Toda organización debe contar con colaboradores motivados y satisfechos, lo que permitirá un excelente desempeño de sus labores y brinden un servicio de calidad; es importante evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los trabajadores, con el fin de identificar las causas de la insatisfacción en los puestos

de trabajo y que acciones se debe tener en cuenta para superarlos, coadyuvando a mejorar la satisfacción en el trabajo (Mehmet Akif, 2020).

La primera dimensión relacionada a los factores motivacionales se centra directamente a la satisfacción individual, busca el desarrollo y reconocimiento profesional, brinda oportunidades de ascenso y escala laboral, aspiración personal, logrando que los empleados se sientan cómodos por la labor que realizan y se identifiquen con su entidad, lo que permitirá el cumplimiento de los planes institucionales (Prysmakova, 2021).

El liderazgo es un componente esencial en toda organización porque ayuda a estabilizar y finalizar las tareas, es una relación concreta entre el líder y los empleados, el mismo que apoya y guía a los trabajadores al cumplimiento de objetivos institucionales. La comunicación eficaz y efectiva juega un rol importante para lograr una buena satisfacción laboral, si los líderes y trabajadores mantienen una comunicación fluida y hacen llegar sus necesidades ante los directivos estos atenderán sus peticiones a tiempo, lo que permitirá motivar a los trabajadores logrando un mejor desempeño y satisfacción laboral (Ahmad et ál. 2020).

En cuanto a la segunda dimensión condiciones laborales, son una cualidad que genera perspicacia en el personal que labora en toda organización. Asimismo, se refiere a que los empleados cuenten un ambiente laboral adecuado donde puedan sentirse cómodos, relacionarse asertivamente con sus compañeros de trabajo y logren su desarrollo profesional, demostrando que cumplen con las capacidades que requiere el área y que están preparados para asumir los retos que se presenten en su ámbito laboral (Akesson et ál. 2021).

La tercera dimensión relacionada a los aspectos salariales, son las recompensas monetarias que recibe cada trabajador por su servicio brindado, los sueldos e incentivos son necesarios porque motivan y generan satisfacción en los trabajadores, un empleado bien pagado se siente seguro en su entidad y se desempeña de manera eficiente (Hassan Asaari et ál. 2019).

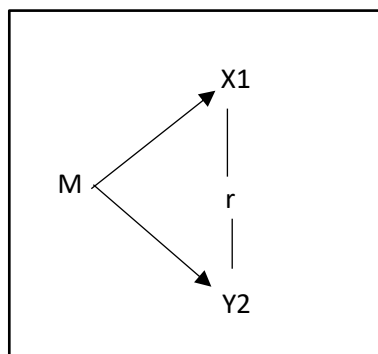
Los salarios e incentivos laborales, son factores de motivación de todo trabajador, las organizaciones deben implementar planes de mejora salarial ya existen empresas que no valoran el trabajo de su personal, un empleado con un sueldo que satisface sus necesidades es un colaborador eficaz con un desempeño laboral de calidad (Kwang, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado fue de tipo básico y enfoque cuantitativo, porque ha permitido recoger datos y analizarlos para responder lo que se ha querido investigar, además realiza la exploración de literaturas recopiladas, difunde los resultados obtenidos en cualquiera de los procesos y corrobora la hipótesis; la finalidad de este enfoque es explicar los fenómenos investigados obteniendo un conocimiento nuevo (Otero , 2018).

Se utilizó el diseño no experimental y corte transversal, porque no se manipularon intencionalmente las variables y el estudio se realizó en un momento determinado, este diseño de investigación se realizó con el propósito de conocer si existe relación entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral. Fue correlacional porque nos permitió establecer la relación entre los constructos (Hernández y Mendoza, 2018).



Dónde:

M= Muestra

X1= Gestión administrativa

Y2= Satisfacción laboral

r= Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual. La gestión administrativa, es el conjunto de tareas y actividades, que ayudan a gestionar y optimizar los recursos con los que cuenta la organización, ayudando al cumplimiento de los objetivos (Quiroz y Vega, 2020).

Definición operacional, se define mediante las dimensiones: Planificación, organización, dirección, control, y sus indicadores los mismos que se midieron mediante un cuestionario tipo Likert.

Esta variable comprendió cuatro dimensiones: Planificación cuyos indicadores se relacionan con las metas y objetivos, niveles de procedimientos y estrategias. La dimensión organización, consideró los indicadores: División del trabajo y la coordinación. La dirección comprendió los indicadores: Toma de decisiones y la motivación. Para el control los indicadores serán establecer estándares y medición de resultados.

La escala de medición se realizó a través de la categoría tipo ordinal estilo Likert teniendo como opciones cinco respuestas: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Variable satisfacción laboral, definición conceptual, es el estado interno que motiva y dirige emocionalmente al trabajador, se relaciona con los factores que tienen que ver con el actuar hacia el objetivo, los servidores trabajan de acuerdo a la motivación por sus interés personales y en algunos casos tratan de imponerlo a la entidad, el éxito de toda organización depende del personal que lo integre, con una adecuada administración de recursos se puede motivar las metas personales e institucionales logrando un excelente rendimiento laboral (Marin y Placencia, 2017).

Operacionalmente se define mediante las dimensiones: Factores motivacionales, condiciones laborales y aspectos salariales asimismo sus indicadores se midieron mediante un cuestionario tipo Likert.

Esta variable comprendió tres dimensiones: Factores motivacionales cuyos indicadores consideran el liderazgo, capacitaciones y comunicación. Condiciones laborales sus indicadores serán ambiente laboral, relaciones laborales y desarrollo profesional. Aspectos salariales se ha considerado las dimensiones de sueldos, situación laboral, seguridad laboral e incentivos.

La escala de medición se efectuó a través de la categoría tipo ordinal estilo Likert teniendo como opciones cinco respuestas: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población del estudio fue conformada por 82 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén.

Según los autores Hernández y Mendoza, (2018) en el enfoque cuantitativo la muestra se considera a un subconjunto de la población a estudiar, procediendo

a la recolección de datos la misma que será representativa. La muestra estuvo conformada por el total de la población.

La técnica empleada fue la del muestreo probabilístico aleatorio simple, según Hernández y Mendoza, (2018) asegura que todos los sujetos que componen la población objetivo poseen igual de posibilidades para su participación en la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández y Mendoza, (2018) señala que las técnicas de recaudar datos consisten en emplear instrumentos de medición que ayuden a la obtención de información pertinente y relevante para la investigación. Para la investigación se aplicó el cuestionario tipo Likert el mismo que constó de 38 ítems: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). La confiabilidad se efectuó mediante el Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Para llevar cabo esta investigación, lo primero fue la recopilación de información de diferentes autores que teorizan y sustentan las variables de estudio, asimismo se seleccionó la muestra quienes fueron los encuestados, posteriormente se diseñaron los instrumentos, los mismos que fueron enviados a tres profesionales expertos para ser validados, igualmente se solicitó el permiso respectivo a la entidad a fin de aplicar la encuesta al personal administrativo de la UNJ, una vez recolectado los datos necesarios para la investigación, se procesó la información obtenida.

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

El análisis de datos según Hernández y Mendoza, (2018) se realiza mediante pruebas no paramétricas porque utilizan datos ordinales, es decir no se basa en número sino en una clasificación de tipo Likert. En tal sentido se usará la prueba del coeficiente de correlación Rho Spearman, ya que son medidas de correlación para variables de nivel ordinal. Además, se utilizó una hoja de cálculo Excel donde se acumularon los datos obtenidos y luego fueron procesados estadísticamente con el software SPSSv26.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Yip, et ál. (2016) los aspectos éticos y legales en la investigación es trascendental y se relaciona entre el investigador y lo a investigar, regulada por

algunas pautas. Se ha respetado los aspectos éticos considerados a nivel internacional. Se refiere a la responsabilidad que ha tenido la investigadora para realizar el estudio, lo que permitió la autenticidad de la investigación, se ha contado con el consentimiento del titular de la entidad y los colaboradores han participado voluntariamente, teniendo en cuenta la veracidad al momento de tratar los datos conseguidos luego de aplicar la encuesta, asimismo las respuestas fueron confidenciales y no fueron usadas desfavorablemente para otros fines que no sea la investigación, brindando credibilidad al estudio.



## IV. RESULTADOS

### Objetivo General:

Para realizar la correlación entre variables y dimensiones, se utilizará Rho Spearman, por ser la muestra superior a 50 sujetos.

H0: La gestión administrativa y la satisfacción laboral no se correlaciona.

Ha: La gestión administrativa y la satisfacción laboral se correlacionan.

Tabla 1:

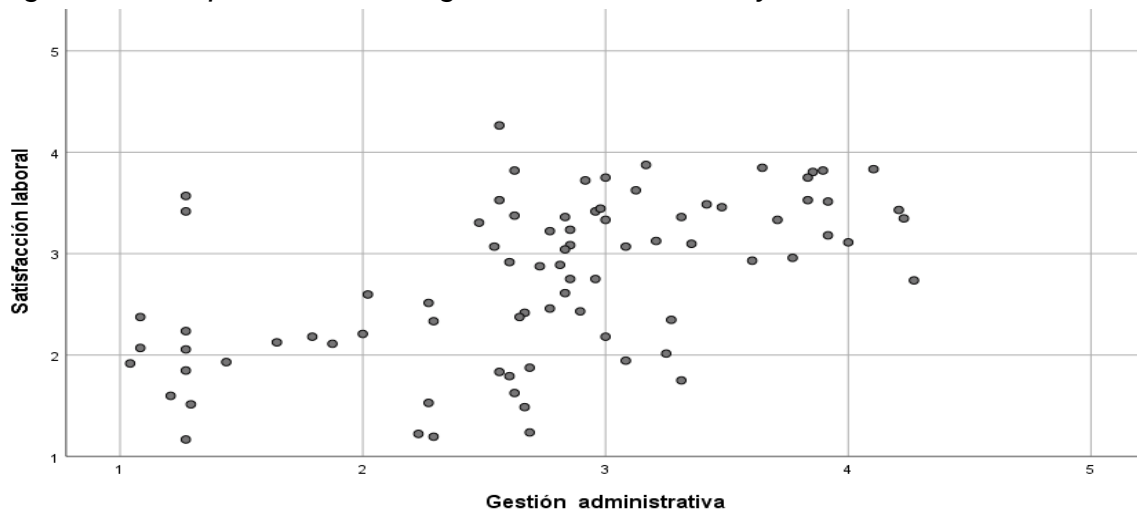
*Correlación entre la variable gestión administrativa y la satisfacción laboral*

		Gestión administrativa		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,547**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,547**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 1

*Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.*



Interpretación: Se puede observar en la tabla 1 y figura 1, que muestra un valor de sig. bilateral de 0,000, rechazando H0, afirmando que, entre los constructos existe correlación moderada y significativa, siendo su coeficiente de correlación de 0,547\*\*.

### Objetivo específico 1:

Ho: La planificación y la satisfacción laboral no se correlacionan.

Ha: La planificación y la satisfacción laboral se correlacionan.

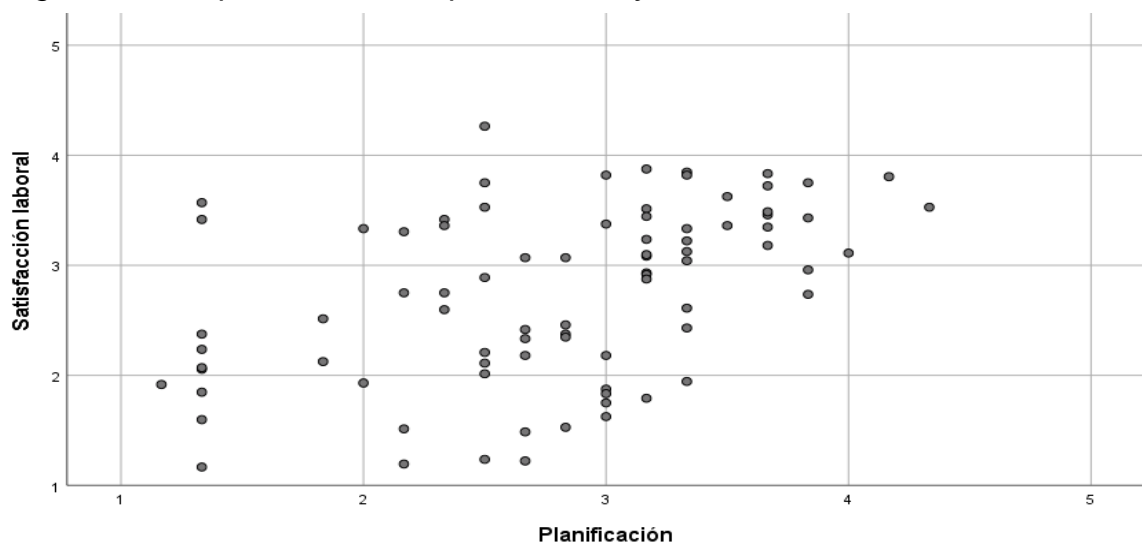
Tabla 2:  
*Correlación de la Planificación y la satisfacción laboral*

			Planificación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,470**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,470**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 2

*Diagrama de dispersión entre la planificación y la satisfacción laboral.*



Interpretación: Se puede observar en la tabla 2 y figura 2, que muestra un valor de sig. bilateral de 0.000, rechazando Ho, afirmando que, entre planificación y satisfacción laboral existe correlación moderada y significativa, siendo su coeficiente de correlación de 0,470\*\*.

### Objetivo específico 2:

Ho: La organización y la satisfacción laboral no se correlacionan.

Ha: La organización y la satisfacción laboral se correlacionan.

Tabla 3:

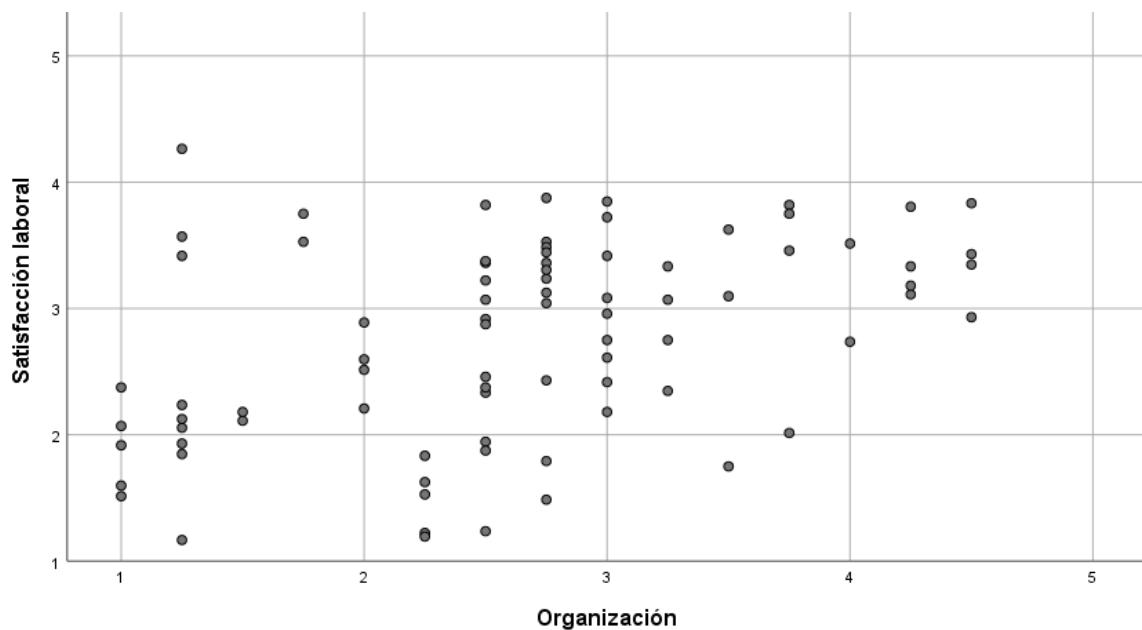
*Correlación de la organización y la satisfacción laboral*

		Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,440**
	Satisfacción laboral	N	82
		Coeficiente de correlación	,440**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 3

*Diagrama de dispersión entre la organización y la satisfacción laboral.*



Interpretación: Se puede observar en la tabla 3 y figura 3, que muestra un valor de sig. bilateral de 0.000, rechazando la H0, afirmando que, entre organización y satisfacción laboral existe correlación moderada y significativa, siendo su coeficiente de correlación de 0,440\*\*.

### Objetivo específico 3:

Ho: La dirección y la satisfacción laboral no se correlacionan.

Ha: La dirección y la satisfacción laboral se correlacionan.

Tabla 4:

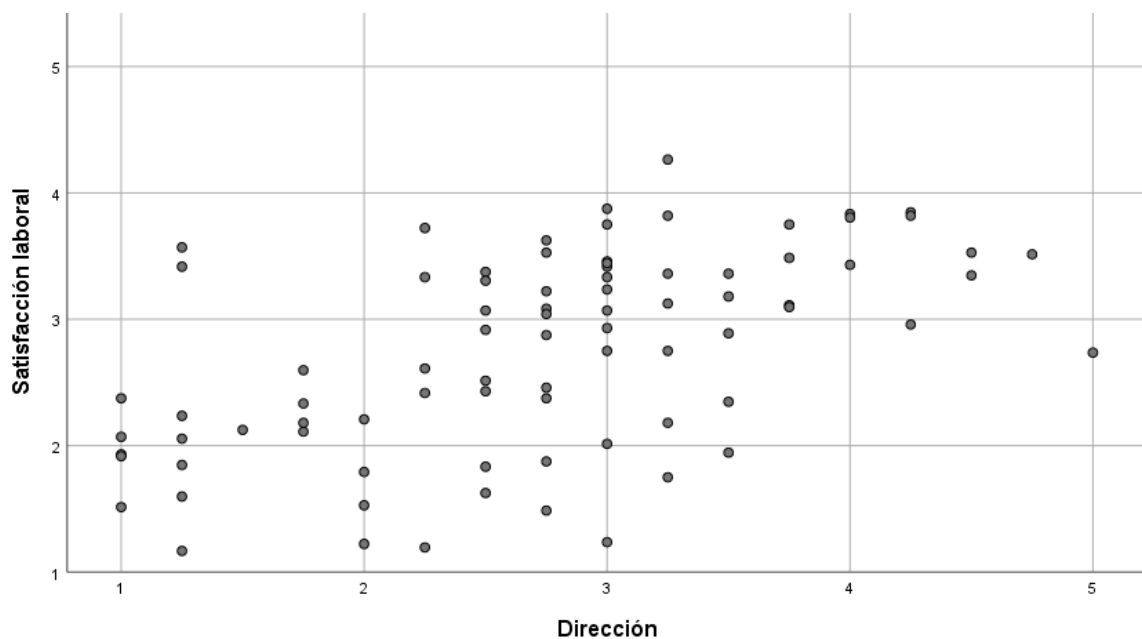
*Correlación de la dirección y la satisfacción laboral*

			Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,551**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,551**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 4

*Diagrama de dispersión entre la dirección y la satisfacción laboral.*



Interpretación: Se puede observar en la tabla 4 y figura 4, que muestra un valor de significancia bilateral 0.000, rechazando H0, afirmando que, entre la dirección y la satisfacción laboral, existe correlación moderada y significativa, siendo su coeficiente de correlación de 0,551\*\*.

#### Objetivo específico 4:

Ho: La dirección y la satisfacción laboral no se correlacionan.

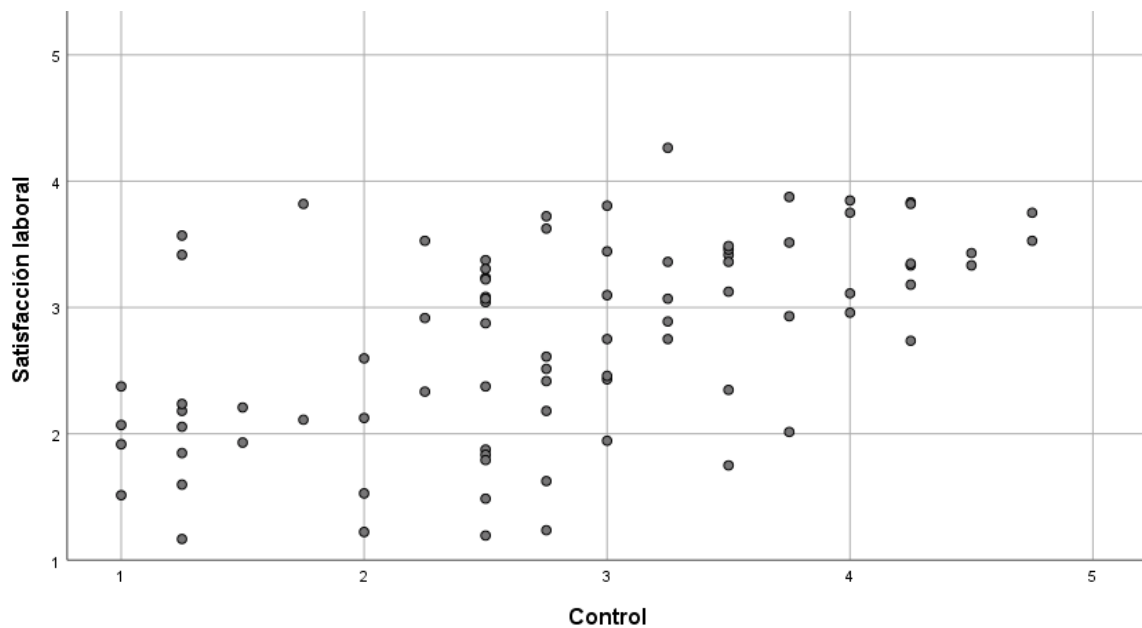
Ha: La dirección y la satisfacción laboral se correlacionan.

Tabla 5:  
*Correlación del control y la satisfacción laboral*

			Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,533**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	82	82
		Coefficiente de correlación	,533**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 5  
*Diagrama de dispersión entre el control y la satisfacción laboral.*



Interpretación: Se puede observar en la tabla 4 y figura 4, que muestra un valor de sig. bilateral de 0.000, rechazando H0, afirmando que, entre control y satisfacción laboral, existe correlación moderada y significativa, su coeficiente de correlación de 0,533\*\*.

## V. DISCUSIÓN

Después de la obtención de resultados, se procede a describir las discusiones, la misma que se fundamenta en el objetivo general del presente estudio: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 26, el constructo gestión administrativa consta de 18 ítems, y la satisfacción laboral consta de 20 ítems, la validez del instrumento fue a través del Alfa de Cronbach, determinando su consistencia y confiabilidad de 0,942 y 0,901 para la gestión administrativa y satisfacción laboral, demostrando que los cuestionarios son confiables.

De los resultados que se han obtenido, en la tabla 7, se acepta la  $H_a$ , afirmando que, si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén, con un coeficiente de relación de Spearman de 0,547\*\* entre las variables descritas, mostrando correlación moderada, asimismo el valor de significancia bilateral fue de (0,000) el cual es menor a (0,05), rechazando  $H_0$ .

Estos resultados concuerdan con la investigación de Marcillo, (2020) quien menciona que, si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, aceptando su hipótesis general; además menciona que la falta de toma de acciones acertadas por parte de los directores administrativos de la entidad conlleva a la baja gestión, en este contexto señala que la gestión administrada está explícita en las acciones y mecanismos que dan lugar al recurso humano, material y financiero. Asimismo, se concibe que la satisfacción laboral es el resultado del comportamiento del personal hacia su trabajo y el servicio que brinda.

No obstante Concepción, (2020) manifiesta la existencia de una asociación significativa moderada entre ambas variables de investigación, mencionando que una buena planificación, organización, dirección y control conlleva a lograr una adecuada satisfacción laboral del personal en toda organización.

A la vez, otros estudios previos como el de Mercado, (2017) manifiesta que existe correlación significativa y alta entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa administradora de peajes, donde Rho fue 0,832\*\* y sig. (bilateral) de 0,000 entre las variables. Acorde con

este estudio realizado, en este contexto se debe considerar estrategias que permitan el desarrollo de la excelencia institucional y por ende alcanzar logros, asimismo se realice talleres de capacitación al personal administrado.

En cuanto al objetivo específico 1. También hay relación moderada entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén, donde el coeficiente de correlación de Spearman es 0,470\*\*, además se observa un valor de significancia bilateral de 0.000 siendo está menor a 0,05, aceptando la relación significativa ente los constructos y se rechaza H0.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los mismos que concuerdan con el estudio de Nieves, (2019) menciona que existe una relación significativa entre la planificación y satisfacción laboral con un índice de significancia ( $p=0,000$ ) y ( $r=0.560$ ) de correlación, aprobándose su hipótesis. La planificación ayuda a la fijación de metas y establecimiento de objetivos de la organización, proporciona a los gerentes el conocimiento en la toma de decisiones para una mejor productividad y ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores, lo que permitirá tener trabajadores satisfechos. Sin embargo, Alba, (2020) en su investigación realizada afirma que el nivel de correlación entre las variables de estudio es positiva y baja con un  $r=0,263$  y  $p=0,000$ .

Además, con los resultados obtenidos se afirma que existe relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén, con un nivel de correlación moderada de Rho Spearman de 0,440\*\*, y significancia bilateral de 0,000, se acepta Ha; entonces se dice que si existe relación moderada y significativa entre los constructos.

Teniendo en cuenta a Palomares, (2017) afirmó que, si existe correlación positiva y alta entre los constructos, la misma que fue determinada por el Rho Spearman  $r= 0,870$  y significativa  $p= 0,000$ ; entre organización y satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL 10 de Huaral.

No obstante Terán, (2018) manifiesta que existe una relación moderada entre cultura organizacional y satisfacción laboral, la cual se determinó con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de (0,695) y sig. bilateral de  $p\text{-valor}<0,05$ . En toda organización existen directivos que hacen del clima organizacional desfavorable, generando que las relaciones entre trabajadores no

se desarrollen de manera adecuada, si el clima laboral es el adecuado podemos decir que la satisfacción del personal será positiva.

Así también Massoud et ál. (2020) en su investigación realizada obtuvieron como resultado que la variable organización se relaciona con la satisfacción laboral de manera positiva; se demuestra que con una buena estrategia en la distribución del recurso humano se consigue que el personal se sienta motivado, comprometido y satisfecho con la labor que realiza.

Podemos afirmar que existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNJ, el nivel de correlación es moderada, la misma que se realizó mediante la prueba de confiabilidad de Spearman 0,551\*\* y sig. bilateral de 0,000; entonces se acepta la hipótesis propuesta en este estudio y se dice que la organización interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UNJ.

Estos resultados, se ostentan con la investigación de Alcaraz, (2021) quien describe que después de aplicar la prueba de coeficiente de Spearman (0,474) y sig. bilateral  $p$  (0,000), afirma que existe una correlación moderada entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios. Deduciendo que, con unos buenos directivos en la organización, con un buen liderazgo, enfocados en motivar a sus trabajadores y tomen decisiones favorables se logrará conseguir un personal más satisfecho.

Finalmente, se afirma que, si existe relación del control y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNJ, rechazando la hipótesis nula, donde el nivel de correlación es moderado, con un coeficiente de correlación  $Rho = 0,533$  y  $p = 0,000$ , entonces se acepta  $H_a$ .

Es así que Alvarado, (2020) estableció que existe correlación moderada entre las variables del presente estudio, con  $Rho = 0,562$  y  $p$ -valor = 0,000, asimismo describe que el control es moderado lo que afecta moderadamente en la satisfacción laboral, no hay un control de planes estratégicos y las relaciones interpersonales no son las mejores.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación moderada  $Rho= 0.547$  y sig. bilateral de (0,000). Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna.
2. Se determinó que la planificación se relaciona con la satisfacción laboral, el nivel de correlación es moderada donde  $Rho= 0.470$  y Sig. bilateral (0,000). Esto demuestra que la planificación de la UNJ está en un nivel medio, siendo necesario aplicar algunas estrategias para mejorarlo.
3. Se determinó que la organización se relaciona con satisfacción laboral, obteniendo como nivel de correlación moderada donde  $Rho= 0.440$  y Sig. Bilateral (0,000). Se demuestra que es preciso estructurar e incluir en los planes de la entidad beneficios a favor de los colaboradores, porque ellos coadyuvan al cumplimiento de óptimo de objetivos.
4. Se determinó que la dirección se relaciona con la satisfacción laboral, su nivel de correlación es moderada entre ambos, con  $Rho = 0,551$  y Sig. bilateral de (0,000). Esto demuestra que la dirección presenta deficiencias en la gestión de la UNJ, falta de estrategias a favor de los trabajadores.
5. Se determinó que el control se relaciona con la satisfacción laboral, su nivel de correlación es moderada donde  $Rho = 0,533$  y Sig. bilateral de (0,000). Se debe continuar realizando seguimiento al desempeño de los trabajadores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al Director General de Administración de la Universidad Nacional de Jaén, implementar acciones de diálogo e involucrar al personal administrativo en la programación de los planes que desarrolle la entidad, con el fin de conocer sus necesidades, hacer seguimiento, subsanarlos y lograr trabajadores más satisfechos.
2. Al Director General de Administración de la UNJ, realizar la planificación y gestionar ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) el presupuesto que pueda favorecer el aumento de la escala remunerativa en beneficio del personal administrativo, teniendo en cuenta que uno de los aspectos que logra satisfacción laboral son las remuneraciones con las que cuente el trabajador.
3. Al jefe de recursos humanos de la UNJ, realizar las coordinaciones ante las autoridades y áreas competentes, para la creación de políticas institucionales que permitan el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores; asimismo incentivar al trabajo en equipo, teniendo en cuenta que el trabajo dividido proporcionalmente es mejor el mismo que ayudará al cumplimiento de metas y objetivos.
4. Al jefe de recursos humanos de la UNJ, considerar las actualizaciones y capacitaciones al personal de acuerdo al perfil y área donde se desempeñe. Asimismo, motivarlos brindándoles oportunidades de ascenso y escala laboral, lo que permitirá contar con personal de calidad el mismo que coadyuvará al éxito institucional.
5. Al jefe de recursos humanos de la UNJ, continúe realizando periódicamente la evaluación al personal administrativo de la entidad, el mismo que permitirá, conocer las debilidades y subsanarlas logrando una satisfacción laboral adecuada.

## REFERENCIAS

- Ahmad Ali, A., Mahammad Adan, A., Fayin Emad, A. S., & Eyad Ahmad, D. (2020). The effect of transformation leadership on government employee job satisfaction during Covid-19. *Management Science Leeters*. [http://m.growingscience.com/msl/Vol11/msl\\_2020\\_399.pdf](http://m.growingscience.com/msl/Vol11/msl_2020_399.pdf)
- Akesson, B., Milne, L., Canavera, M., Meyer, E., & Reinke, C. (2021). Changing Public Perceptions and Supporting Improved Working Conditions for the Social Service Workforce: Expert Perspectives from a Global Delphi Study. *Journal of Social Service Research*, 47(6), 808-822. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1926399>
- Alba Zegarra, I. E. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel, Rimac, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62712>
- Alcarráz Fernández, E. (2021). *Liderazgo directivo y la satisfacción laboral de trabajadores de una empresa del sector de servicios, Lima, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71089>
- Alvarado Figueroa, M. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49199>
- Arregui Atayupanqui, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30722>
- Banjarnahor, H., Hutabarat, W., Muin Sibuea, A., & Situmorang, M. (2018). Job satisfaction as a mediator between directive and participatory leadership styles toward Organizational Commitment. *International Journal of Instruction*, 11(4), 869 - 888. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1191726>
- Brabson, L. A., Herschell, A. D., Kolko, D. J., & Mrozowski, S. (2019). Associations Among Job Role, Training Type, and Staff Turnover in a Large-Scale Implementation Initiative. *Journal of Behavioral Health Services & Research*, 1(15), 399-414. <https://doi.org/DOI:10.1007/s11414-018-09645-1>
- Chinchayàn Castañeda, R. A. (2020). *Gestión administrativa y clima laboral en trabajadores del Proyecto Especial Jaèn, San Ignacio, Bagua*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47373>
- Concepción Godoy, Y. Y. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los docentes de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge*

Chávez Dartner. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2251>

- Del Aguila Tuesta, F. (2021). *gestión administrativa y satisfacción laboral en colaobradores del Gobierno Sub Regional de Alto Amazonas,20202021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58869>
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. 1(1). [https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f\\_IJ0320190910.pdf](https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf)
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán , A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la Ciudad de Quevedo. 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Haque, A. U., Nair Sree, L. S., & Kucukaltan, B. (2019). Management and administrative insight for the universities: high stress, low satisfaccion and no commitment. 2020(2), 236-255. <https://pjms.zim.pcz.pl/resources/html/article/details?id=196718>
- Hassan Asaari, M. H., Mat Desa, N., & Subramaniam, L. (2019). Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees. *International Journal of Business and Management*, 14(4), 1833-3850. <https://doi.org/https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n4p48>
- Hawkins, C. V., Krause, R. M., & Deslatte, A. (2021). Staff support and administrative capacity in strategic planning for local sustainability. *Public Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1999667>
- Heraway Purnama, Y., Hikmah Perkasa, D., & Harini, H. (2021). Examining the Effect of Vocational Training, Competency, and Job Satisfaction on Employee Productivity: Evidence from Indonesia. *Multicultural Education*, 7(4). <https://doi.org/DOI:10.5281/zenodo.4699722>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1). Mc Graw-Hill Interamericana Editores, SA.
- Kwang, B. B. (2021). The differing effects of individual- and group-based pay for performance on employee satisfaction: the role of the perceived fairness of performance evaluations. *Public Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1988270>

- Leòn Espinoza, M. E. (2016). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal administrativo de la Corte Suprema de la República*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3003>
- Lokke, A. K., & Krotel, S. M. (2020). Performance evaluations of leadership quality and public sector leaders' absenteeism. *Public Management review*, 22(1), 96-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638441>
- Malayao Beltran, R. (2019). AN SSESSEMENT OF THE LEADERSHIP SKILLS OF THE STUDENT-ORGANIZATION PRESIDENTS OF ISABELA STATE UNIVERSITY. *International Journal of Advanced research in Management and Social Sciences*, 8(10). <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijarmss&volume=8&issue=10&article=011>
- Marcillo Vera, G. A. (2020). *gestión administrativa y satisfacción laboral percibida por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo Ecuador, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Massoud , A. H., Jameel, A. S., & Ahmad, A. R. (2020). Stimulating Organizational Citizenship Behavior by Applying Organizational Commitment and Satisfaction. *International Journal of Social Sciences and Economic Review*, 2(2), 20-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.36923/ijsser.v2i2.58>
- Mehmet Akif, D. (2020). Sources of innovation, autonomy, and employee job satisfaction in Public Organizations, . *Public Performance & Management Review*, 44(1), 155-186. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1820350>
- Mejía Quiñones, M. M. (2019). *Control interno y gestión administrativa en el área de infraestructura de la Gerencia Sub Regional de Bagua*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76482>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

- Mercado Mere, J. A. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6642>
- Nieves olentino, D. (2019). *Planificación estrategia y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017*. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4556>
- Otero Ortega, A. (2018). Enfo. *Enfoques de inveatigación*, 3(5). <https://www.researchgate.net/publication/326905435>
- Palomares Alvarado, V. B. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral - 2016*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8892>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo ISSN 2007-7467*, 10(20). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Prysmakova, P. (2021). Contact with citizens and job satisfaction: expanding person-environment models of public service motivation. *Public Management Review*, 23(9), 1339-1358. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1751252>
- Querevalú Paiva, E. F., Cabrera Cabrera, X., & Chávarry Ysla, P. D. (2020). Desarrollo Organizacional y Satisfacción Laboral de Colaboradores de un Centro de Información universitario. *Revista Científica epistemia*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/re.v4i3.1419>
- Quiroz García, L. E., & Vega Fernández, Y. A. (2020). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Pública de la Libertad, 2019*. [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/736/1/015100627J\\_018200305A\\_M\\_2020.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/736/1/015100627J_018200305A_M_2020.pdf)
- Ramírez Bardales , D. L. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74216>
- Ramos Raudales, G., & Padilla Bernal, L. E. (26 de Febrero de 2018). Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Autónoma de Zacatecas. *Red internacional de investigadores en competitividad*, 10(1), 218-237. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1314>

- Reaño Cruz, R. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9358>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Salazar Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Sánchez Córdova, S. Z. (2019). *Liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76482>
- Song, M., An, S.-H., & Meier, K. (2021). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: cross-national evidence. *Public Management Review*, 23(6), 906-928. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Szromek, A. R., & Wolniak, R. (2020). Job satisfaction and problems among academic staff in higher education. *Sustainability*, 12(12). <https://doi.org/10.3390/su12124865>
- Tepayakul, R., & Rinthaisong, I. (2018). Job satisfaction and employee engagement among human resources staff of Thai Private Higher Education Institutions. *The Journal of Behavioral Science*, 13(2), 68-81. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/109260>
- Terán Campana, E. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal subalterno de la Marina de Guerra del Perú 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21144>
- Tully, C., & Houmndi, L. (2021). Cepa strategy guidance note on strategic planning and foresight. *United Nations Department of Economic and Social Affairs*, 1-20. [https://unpan.un.org/sites/unpan.un.org/files/Strategy%20note%20%20strategic%20foresight%20Mar%202021\\_1.pdf](https://unpan.un.org/sites/unpan.un.org/files/Strategy%20note%20%20strategic%20foresight%20Mar%202021_1.pdf)
- Vinarski, P. H. (2020). A view into managers' subjective experiences of public service motivation and work engagement: a qualitative study. *Public Management Review*, 22(7), 1090-1118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1740304>

Yip , C., Reena Han, N. L., & Leong Sng, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 684-688. <https://doi.org/doi:10.4103/0019-5049.190627>

Zaldúa Gorozabel, A. B. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Peredes del Cantón Paján Provincia de Manabí.* Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>



## ANEXOS

### Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es el conjunto de tareas y actividades, que ayudan a gestionar y optimizar los recursos con los que cuenta la organización, ayudando al cumplimiento de los objetivos (Quiroz & Vega, 2020).	Operacionalmente se define mediante las dimensiones: Planeación, organización dirección, control, y sus indicadores los mismos que serán medidos mediante un cuestionario.	Planificación	Metas y objetivos	Ordinal  Likert:  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Nivel de Procedimientos	
				Estrategias	
			Organización	División del trabajo	
				Coordinación	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Motivación	
			Control	Establecer estándares	
				Medición de resultados	
			Satisfacción laboral	Es el estado interno que motiva y dirige emocionalmente al trabajador, se relaciona con los factores que tienen que ver con el actuar hacia el objetivo, los servidores trabajan de acuerdo a la motivación por sus intereses personales y en algunos casos tratan de imponerlo a la entidad, el éxito de toda organización depende del personal que lo integre, con una adecuada administración de recursos se puede motivar las metas personales e institucionales logrando un excelente rendimiento laboral (Marín & Placencia, 2017).	
Capacitaciones					
Comunicación					
Condiciones laborales	Ambiente laboral				
	Relaciones laborales				
	Desarrollo profesional				
Aspectos salariales	Sueldos				
	Situación laboral				
	Seguridad Laboral				
	Incentivos				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Jaén. Se agradece por anticipado su colaboración

**Instrucciones:** Estimado (a) se procederá hacerle algunas preguntas por lo que se le pide marque con una (X) la respuesta que usted considera conveniente, según la escala de medición:

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

Nº	INDICADORES/ ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
1	¿Apoya a la entidad para el cumplimiento de las metas y objetivos?					
2	¿Los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos y metas?					
3	¿El área donde labora desarrolla sus actividades teniendo en cuenta procedimientos fijados por la entidad?					
4	¿Cree que los procesos administrativos se enmarcan en lo planificado por la entidad?					
5	¿La entidad cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?					
6	¿Durante el desarrollo de sus labores aplica estrategias de planificación determinadas por su área?					
<b>Organización</b>						
7	¿La entidad cuenta con políticas institucionales que comprenden sus necesidades?					
8	¿Considera que es favorable el trabajo dividido proporcionalmente?					
9	¿Considera que el jefe de área coordina con el personal a su cargo?					
10	¿Existe coordinación entre las áreas de la entidad inmersas en sus actividades?					
<b>Dirección</b>						
11	¿Cree usted que el titular de la entidad toma decisiones acertadas durante el desarrollo de su gestión?					
12	¿Cree usted que el jefe de área toma decisiones acertadas?					
13	¿La entidad cuenta con políticas de motivación para sus trabajadores?					
14	¿Considera que la entidad se preocupa por la motivación de sus trabajadores?					
<b>Control</b>						
14	¿Considera que la entidad establece estándares de calidad para medir el desempeño de las áreas?					
15	¿El área donde labora se sujeta a los estándares de calidad fijados por la entidad?					
16	¿La entidad supervisa el desempeño de sus trabajadores?					
17	¿El cumplimiento de metas y objetivos son controlados para mejores resultados?					

Gracias por su colaboración.

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén. Se agradece por anticipado la colaboración del personal administrativo.

**Instrucciones:** Estimado (a) se procederá hacerle algunas preguntas por lo que se le pide marque con una (X) la respuesta que usted considera conveniente, según la escala de medición:

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

N°	INDICADORES/ ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Factores Motivacionales</b>						
1	¿El titular de la entidad cuenta con capacidad de liderazgo?					
2	¿Cree usted que el jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?					
3	¿Frecuentemente recibe capacitaciones por parte de la entidad?					
4	¿La entidad se preocupa por que el personal administrativo se capacite según el puesto que desempeña?					
5	¿Considera que la comunicación entre los trabajadores es positiva?					
6	¿Existe una comunicación fluida ente los directivos, jefes y personal administrativo?					
<b>Condiciones Laborales</b>						
7	¿La oficina donde trabaja reúne las condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones?					
8	¿Considera que el ambiente laboral en el trabajo es adecuado?					
9	¿La entidad realiza charlas sobre relaciones interpersonales?					
10	¿Existe buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?					
11	¿La entidad realiza cursos de rendimiento y crecimiento profesional según las funciones que realiza?					
12	¿La entidad promueve y da oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores?					
<b>Aspectos Salariales</b>						
13	¿El sueldo que percibe según su puesto de trabajo satisface sus necesidades?					
14	¿Existe aumento de sueldo por el buen desempeño de sus labores?					
15	¿Se siente conforme con las labores que realiza?					
16	¿El trabajo que realiza se sustenta con el sueldo que gana?					
17	¿El contrato actual que tiene le hace sentir salvaguardado por la entidad?					
18	¿La situación actual en el trabajo le brinda satisfacción?					
19	¿La entidad brinda posibilidad de ascenso y escala laboral al personal administrativo?					
20	¿Se reconoce su productividad con algún tipo de incentivo?					

Gracias por su colaboración.

## ANEXO 3: Validación y confiabilidad

Validación:

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la gestión administrativa.

#### 3. TESISISTA:

Br.: Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel

#### 4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 10 de noviembre de 2021

  
Firma/DNIN°16796773  
EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral.

### 3. TESISISTA:

Br.: Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 10 de noviembre de 2021

  
Firma/DNI N°16796773  
EXPERTO

## INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la gestión administrativa.

### 3. TESISISTA:

Br.: Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 10 de noviembre de 2021



---

Firma/DNIN°41472196  
EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral.

### 3. TESISISTA:

Br.: Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 10 de noviembre de 2021



---

Firma/DNI N°41472196  
EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la gestión administrativa.

### 3. TESISISTA:

Br.: Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de noviembre de 2021

  
Dr. Alexander Huaman Monteza  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

---

Firma/DNIN°27729432  
EXPERTO



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral.

### 3. TESISISTA:

Br.: Tarrillo Carrasco, Rosita Yubel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de noviembre de 2021

  
-----  
**Dr. Alexander Huaman Monteza**  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

-----  
*Firma/DNI N°27729432*  
**EXPERTO**

## Confiabilidad:

### Gestión administrativa

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,942	,948	18

En el presente se puede observar que el instrumento gestión administrativa el alfa de Cronbach fue de 0,942. Esta variable presenta una elevada confiabilidad del instrumento.

#### Estadísticas de elemento

	Desv.		N
	Media	Desviación	
pregunta 1	2,90	1,084	82
pregunta 2	2,71	1,138	82
pregunta 3	2,62	1,107	82
pregunta 4	2,66	1,057	82
pregunta 5	2,96	1,347	82
pregunta 6	2,87	1,497	82
pregunta 7	2,79	1,027	82
pregunta 8	2,66	1,168	82
pregunta 9	2,65	1,159	82
pregunta 10	2,44	1,187	82
pregunta 11	2,83	1,109	82
pregunta 12	2,76	1,117	82
pregunta 13	2,70	1,130	82
pregunta 14	2,63	1,139	82
pregunta 15	2,82	1,135	82
pregunta 16	2,89	1,186	82
pregunta 17	2,78	1,187	82
pregunta 18	2,68	1,143	82

## Satisfacción laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,901	,886	20

En el presente se puede observar que el instrumento gestión administrativa el alfa de Cronbach fue de 0,901. Esta variable presenta una elevada confiabilidad del instrumento.

### Estadísticas de elemento

	Desv.		N
	Media	Desviación	
pregunta 1	2,98	1,457	82
pregunta 2	2,74	1,404	82
pregunta 3	2,63	1,356	82
pregunta 4	2,74	1,350	82
pregunta 5	2,90	1,357	82
pregunta 6	3,32	1,041	82
pregunta 7	2,91	1,407	82
pregunta 8	3,02	1,491	82
pregunta 9	2,85	1,306	82
pregunta 10	2,89	1,379	82
pregunta 11	2,57	1,054	82
pregunta 12	2,63	1,160	82
pregunta 13	2,74	1,386	82
pregunta 14	2,61	1,340	82
pregunta 15	2,68	1,332	82
pregunta 16	2,71	1,418	82
pregunta 17	2,77	1,158	82
pregunta 18	2,94	1,280	82
pregunta 19	2,10	1,084	82
pregunta 20	1,83	,991	82

## Pruebas de Normalidad.

### Variable N° 1: Gestión administrativa

Ho: La gestión administrativa se distribuye de manera normal.

Ha: La gestión administrativa no se distribuye de manera normal.

#### Prueba de normalidad de Kolmogoroy-Smirnov de la variable gestión administrativa

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.129	82	0.002

Interpretación: Se observa la prueba de Kolmogoroy-Smirnov, muestra que no se presenta una distribución normal de la gestión administrativa, teniendo en cuenta que el nivel de sig. es menor a 0.05. De modo que, se utilizará Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

### Variable N° 2: Satisfacción laboral

Ho: La satisfacción se distribuye de manera normal.

Ha: La satisfacción no se distribuye de manera normal.

#### Prueba de normalidad de Kolmogoroy-Smirnov de la variable satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.109	82	0.017

Interpretación: Se observa la prueba de Kolmogoroy-Smirnov, muestra que no se presenta una distribución normal de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que el nivel de sig. es menor a 0.05. De modo que, se utilizará Rho Spearman para las pruebas de correlación.

## Dimensión N° 1: Planificación

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov, de la dimensión planificación*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				
	Estadístico		gl	Sig.
Planificación	0.109		82	0.017

Interpretación: Se observa la prueba de Kolmogoroy-Smirnov, muestra que no se presenta una distribución normal de la planificación, teniendo en cuenta que el nivel de sig. es menor a 0.05. De modo que se utilizará Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

## Dimensión N° 1: Organización

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión organización*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				
	Estadístico		gl	Sig.
Organización	0.115		82	0.009

Interpretación: Se observa la prueba de Kolmogoroy-Smirnov, muestra que no se presenta una distribución normal de la organización, teniendo en cuenta que el nivel de sig. es menor a 0.05. De modo que se utilizará Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

## Dimensión N° 1: Dirección

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión dirección*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				
	Estadístico		gl	Sig.
Dirección	0.094		82	0.070

Interpretación: Se observar la prueba de Kolmogoroy-Smirnov, muestra que no se presente una distribución normal de la dirección, teniendo en cuenta que el nivel de sig. es menor a 0.05. De modo que se utilizará Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

## Dimensión N° 1: control

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión control*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>					
	Estadístico		gl	Sig.	
Control	0.105		82	0.025	

Interpretación: Se observa la prueba de Kolmogoroy-Smirnov, muestra que no se presenta una distribución normal del control, teniendo en cuenta que el nivel de sig. es menor a 0,05. De modo que se utilizará Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

#### Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>					
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén?	Determinar la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén					
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.  Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.	<b>VX: Gestión administrativa</b>	<b>Unidad de Análisis</b>  Personal administrativo de la UNJ  <b>Población</b>  82 trabajadores administrativos de la UNJ  <b>Muestra</b>  82 trabajadores administrativos de la UNJ	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental Transversal Nivel correlacional	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>  Estadística no paramétrica
1. ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén?	1. Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.					
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén?	2. Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.					
3. ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén?	3. Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.					
4. ¿Qué relación existe entre la dimensión control y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén?	4. Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén.		<b>VY: Satisfacción laboral</b>			

## Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-Sunedu/Cd  
VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Jaén, 17 de noviembre del 2021.

Señorita  
Rosita Yubel Tarrillo Carrasco  
Maestrante de la Universidad Cesar Vallejo.  
Ciudad.-

Asunto: Autorización para realizar investigación.  
Ref.: Carta s/n, con fecha 06.10.2021

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mérito al documento de la referencia, manifestarle que está autorizada para realizar su proyecto de investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN" en la Universidad Nacional de Jaén, con la finalidad de realizar encuestas y recabar información para poder realizar su respectivo proyecto de investigación.

Con las muestras de mi especial deferencia, me reitero de ustedes.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
COMISIÓN ORGANIZADORA



Dr. Víctor Benjamín Carril Fernández  
VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN



## Anexo 6. Resultados

Sin título2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N°	Númerico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
2	pregunta1	Númerico	1	0	pregunta 1	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	pregunta2	Númerico	1	0	pregunta 2	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	pregunta3	Númerico	1	0	pregunta 3	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	pregunta4	Númerico	1	0	pregunta 4	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	pregunta5	Númerico	1	0	pregunta 5	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	pregunta6	Númerico	1	0	pregunta 6	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Planificación	Númerico	18	0		Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
9	pregunta7	Númerico	1	0	pregunta 7	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	pregunta8	Númerico	1	0	pregunta 8	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	pregunta9	Númerico	1	0	pregunta 9	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	pregunta10	Númerico	1	0	pregunta 10	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Organización	Númerico	4	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
14	pregunta11	Númerico	1	0	pregunta 11	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	pregunta12	Númerico	1	0	pregunta 12	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	pregunta13	Númerico	1	0	pregunta 13	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	pregunta14	Númerico	1	0	pregunta 14	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Dirección	Númerico	4	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
19	pregunta15	Númerico	1	0	pregunta 15	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	pregunta16	Númerico	1	0	pregunta 16	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	pregunta17	Númerico	1	0	pregunta 17	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	pregunta18	Númerico	1	0	pregunta 18	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Control	Númerico	4	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
24	pregunta19	Númerico	1	0	pregunta 19	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 20°C Muy nublado ESP 03:08 31/12/2021

Sin título2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	pregunta20	Númerico	1	0	pregunta 20	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
26	pregunta21	Númerico	1	0	pregunta 21	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
27	pregunta22	Númerico	1	0	pregunta 22	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
28	pregunta23	Númerico	1	0	pregunta 23	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
29	pregunta24	Númerico	1	0	pregunta 24	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
30	Factoresmo...	Númerico	18	0	Factores motiv...	Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
31	pregunta25	Númerico	1	0	pregunta 25	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
32	pregunta26	Númerico	1	0	pregunta 26	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
33	pregunta27	Númerico	1	0	pregunta 27	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
34	pregunta28	Númerico	1	0	pregunta 28	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
35	pregunta29	Númerico	1	0	pregunta 29	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
36	pregunta30	Númerico	1	0	pregunta 30	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
37	Condiciones...	Númerico	18	0	Condiciones la...	Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
38	pregunta31	Númerico	1	0	pregunta 31	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
39	pregunta32	Númerico	1	0	pregunta 32	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
40	pregunta33	Númerico	1	0	pregunta 33	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
41	pregunta34	Númerico	1	0	pregunta 34	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
42	pregunta35	Númerico	1	0	pregunta 35	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
43	pregunta36	Númerico	1	0	pregunta 36	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
44	pregunta37	Númerico	1	0	pregunta 37	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
45	pregunta38	Númerico	1	0	pregunta 38	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
46	Aspectossa...	Númerico	5	0	Aspectos salari...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
47	Gestiónadm...	Númerico	18	0	Gestión admini...	Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
48	Satisfacción...	Númerico	18	0	Satisfacción la...	Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 20°C Muy nublado ESP 03:09 31/12/2021