



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los  
colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN,  
2021**

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

**AUTORA:**

Diaz Diaz, Jenny (ORCID: 0000-0002-9251-9146)

**ASESORA:**

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedicó este trabajo a Dios y la Virgen María por sobre todas las cosas, ya que me han dado salud y energía necesaria para lograr mis objetivos y ser constante.

A mis padres que son el soporte en mi vida y siempre están a mi lado motivándome a seguir siempre adelante.

### **Agradecimiento**

A mi familia en general y a mis compañeros de labores en SUTRAN que me brindaron su apoyo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
Referencias.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos.....	17
Tabla 2 Esquema de confiabilidad.....	17
Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021 .....	19
Tabla 4 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021 .....	20
Tabla 5 Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral.....	21
Tabla 6 Relación entre gestión administrativa y significación de la tarea .....	22
Tabla 7 Relación entre gestión administrativa y condiciones de trabajo .....	23
Tabla 8 Relación entre gestión administrativa y reconocimiento personal .....	24
Tabla 9 Relación entre gestión administrativa y beneficios económicos .....	25
Tabla 10 Prueba de normalidad variable gestión administrativa .....	26
Tabla 11 Prueba de normalidad variable satisfacción laboral .....	26
Tabla 12 Correlaciones hipótesis general .....	27
Tabla 13 Correlaciones primera hipótesis específica .....	28
Tabla 14 Correlaciones segunda hipótesis específica.....	29
Tabla 15 Correlaciones tercera hipótesis específica .....	30
Tabla 16 Correlaciones cuarta hipótesis específica .....	31

## **Índice de figuras**

Figura 1 Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021.....	19
Figura 2 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021.....	20

## Resumen

El presente trabajo de investigación precisa que tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

En cuanto al método se utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, tipo aplicado, recogiendo información de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN a través de dos cuestionarios referente a las dos variables, compuesto por 20 preguntas para cada instrumento.

Esta investigación estuvo conformada por una población de 100 colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, a quienes se le aplicó las encuestas, los que fueron sometidos al juicio de tres expertos para comprobar su validez del contenido y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,904 de la gestión administrativa y 0,866 para la satisfacción laboral, indicando una correlación confiable.

Los resultados de correlación moderada y confiable entre las variables de estudio mediante el estadístico de Spearman evidenció un  $r=0,545$  y  $\text{Sig.}=0,000$ .

**Palabras clave:** Gestión administrativa, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, satisfacción laboral.

## Abstract

In this research work, it is specified that the general objective was to establish the relationship between administrative management and job satisfaction of the collaborators of the Submanagement of Supervision of SUTRAN, 2021.

Regarding the method, the quantitative approach and non-experimental design of a descriptive-correlational and cross-sectional level were used, applied type, collecting information from the collaborators of the Submanagement of Supervision of SUTRAN through two questionnaires referring to the two variables, composed of 20 questions each instrument.

This research was made up of a population of 100 collaborators of the Submanagement of Supervision of SUTRAN, to whom the surveys were applied, which were subjected to the judgment of three experts to verify their validity of the content and for reliability the alpha was used of Cronbach obtaining coefficients of 0.904 for administrative management and 0.866 for job satisfaction, indicating a reliable correlation.

The results of moderate and reliable correlation between the study variables using the Spearman statistic showed  $r = 0.545$  and  $\text{Sig.} = 0.000$ .

Keywords: Administrative management, significance of the task, working conditions, personal recognition, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo y progreso de las organizaciones se emplea como un instrumento necesario para el fortalecimiento del clima organizacional, que actualmente se viene dando a nivel mundial por parte de las diferentes instituciones privadas y públicas, la cual está calificada por la contundente disputa en la realidad nacional como internacional, que involucra se comprenda las atribuciones en relación a la productividad de los colaboradores en el centro laboral (Bustamante et al., 2018).

En cuanto a los reportes relacionados a los problemas vinculados a la satisfacción laboral por parte de las diferentes organizaciones internacionales, en ese contexto se cuenta por parte de diferentes investigadores, desprendiéndose que los indicadores de satisfacción laboral están vinculados directamente con los rangos obtenidos sobre el rendimiento laboral. En Europa, se encuentra reportado al 75% del recurso humano que labora en las organizaciones del sector transporte, encontrándose insatisfechos, teniendo entre sus indicadores vinculantes a la escala de los salarios, no contar con políticas laborales, falta de programación en los planes operativos de las capacitaciones, ubicación distante con relación al centro laboral y las condiciones limitantes propias de los trabajos (Pavón et al., 2018; Neira y Salinas, 2017).

La Unión Europea, reportó nivel alto de bienestar profesional (59%), Brasil (66%), en Canadá (62%) y por su parte Norteamérica (64%) (Segredo, 2015). Por su parte, en los Estados de Latinoamérica que presentan apropiado clima organizacional, están, República Dominicana (84,32%), Ecuador (83,19%), Colombia (81,10%), Chile (72,76%), Uruguay (71,29%), finalmente Perú (67,92%) (Acsendo, 2014).

En el caso del Perú, los diferentes reportes de investigaciones científicas realizadas se concluye que los ambientes laborales llegan a generar niveles de satisfacción o insatisfacción por parte de los colaboradores, arrojándose como indicadores resultantes que el 49% está vinculado a las relaciones interpersonales, 46% se relaciona con el tema de las bajas remuneraciones, 68% no recibir reconocimiento, 65% muestra una relación inadecuada con su jefatura superior inmediata finalmente un 72% refirieron que la constante reubicación de los colaboradores expresan un ambiente laboral inseguro (Hospinal, 2013).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en un muestreo estratificado dentro del ámbito nacional de 6,150, entre colaboradores se los sectores estatal y privado, como Poder Judicial, EsSalud, Gobiernos Regionales y en cuanto al sector privado el rubro educativo como colegios y universidades, con el propósito de conocer cuál es la apreciación con relación a satisfacción del colaborador en su centro de labores; obteniendo que el 71,2% de los colaboradores se encuentran complacidos con la labor desempeñada, en tanto el 28,8% se encuentran insatisfechos; con relación a los logros el 84,3% se encuentran satisfechos (INEI, 2014).

En cuanto al planteamiento del problema general tenemos, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021?, problema específico uno; ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021?, problema específico dos, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021?, problema específico tres, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021?, problema específico cuatro ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021?

Este estudio buscó mejorar la organización y estabilidad organizacional de las instituciones. En cuanto a la justificación teórica; se realizó un acercamiento a las concepciones asociadas a los colaboradores administrativos y la satisfacción de las labores de los trabajadores. En relación a la justificación en el aspecto metodológico, en el proceso indagatorio se llegó a tener en consideración una metodología susceptible a comprobación mediante las indagaciones ejecutadas por otros estudiosos, poniéndose en la práctica en este estudio.

La justificación social, se presentó como un aporte de próximas indagaciones, gracias al resultado obtenido como antecedente de estudio, llegando a conocer con mayor profundidad el contexto real de la variable investigada dentro otra perspectiva.

El objetivo general, fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021, objetivo específico uno; establecer la relación entre la gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; objetivo específico dos, establecer la relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; objetivo específico tres, establecer la relación entre la gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; objetivo específico cuatro, establecer la relación entre la gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

La hipótesis general, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021, primer hipótesis específica; la gestión administrativa se relaciona significativamente con la connotación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; segunda hipótesis específica, la gestión administrativa se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; tercer hipótesis específica, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; cuarta hipótesis específica, la gestión administrativa se relaciona significativamente con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, se tuvo a Barrera e Ysuiza (2018), en la indagación sobre el servicio administrativo con relación a la atención de los contribuyentes del municipio de la provincia del Alto Amazonas. En cuanto al fin principal fue que se determine la relación entre los procesos administrativos y contar con un buen servicio de atención a los ciudadanos que contribuyen en el municipio de la provincia del Alto Amazonas, su línea metodológica fue de una investigación tipo básica, de diseño no experimental, de corte transeccional, de alcance correlacional; concluyendo que, los recursos humanos del área administrativa, se encuentran desarrollándose de forma apropiada, asimismo que la planeación, muestra indicios de conformidad, lo que permite cumplir con los lineamientos organizacionales.

Asimismo, Bohorquez (2018), en su indagación sobre la gestión del personal administrativo y los procesos logísticos desarrollados en los depósitos del INDECI, 2017. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión del personal administrativo y los procesos logísticos desarrollados en los depósitos del INDECI. Aplicó la metodología de diseño no experimental, básica, deductiva, correlacional, cuantitativa. Concluyendo que, existe vínculo relevante entre los procesos administrativos del personal y los procesos logísticos desarrollados en los depósitos del INDECI, lo cual se refleja con el valor de significancia arrojado dentro del tratamiento de los datos estadísticamente.

Por otro lado, Aranda (2018), en la indagación sobre los procesos de gestión administrativos que tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia, 2017. El propósito que tuvo la indagación fue establecer el grado de incidencia de los procesos de gestión administrativos en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia. En cuanto a su metodología fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Concluyó, que los procesos de gestión administrativos tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales del municipio objeto de estudio, que el documento que respalda los perfiles organizacionales y funcionales está preparado conforme a las responsabilidades de las gerencias de línea, resultando óptimo su aplicación, por su parte los pobladores demostraron poca cultura de pago de impuestos.

En tal sentido, Huamán (2018), en la indagación sobre los procesos relativos a la gestión del personal administrativo del centro superior de educación tecnológica de Cajamarca. Tuvo como propósito general, establecer los procesos relativos a la gestión del personal administrativo del centro superior de educación tecnológica de Cajamarca, aplicó la metodología no experimental, básica, correlacional, cuantitativa. Concluyendo que, el proceso administrativo en cuanto a gestión direccionadas por el centro superior de estudios está realizándose partidariamente, en razón de no estar ejecutándose de forma clara los procesos de desarrollo y logísticos que resultan indispensables para el desarrollo organizacional.

También Parodi (2017), en la indagación sobre la gestión del personal administrativo y los procesos logísticos del centro hospitalario de Chancay. Tuvo como objetivo, establecer la influencia que se presenta entre la gestión del personal administrativo y los procesos logísticos del centro hospitalario de Chancay. En cuanto a su metodología fue básico, descriptivo, no experimental, corte transversal, correlacional, de enfoque cuantitativo. Concluyó que, mediante los análisis estadística se determina el vínculo significativo y relevante entre el desarrollo administrativo y el logístico dentro del centro médico en Chancay.

En el ámbito internacional, se tuvo a Cantón et al. (2019), en el artículo científico sobre los niveles de satisfacción laboral y profesional de los docentes lasallistas. El propósito general fue establecer la relación entre la satisfacción laboral con el nivel profesional en el sector docente de la Corporación Universitaria Lasallista. Con relación a su metodología fue no experimental, básica, cuantitativa. Concluyendo que una influencia relacional por parte de la satisfacción laboral con lo profesional en base a los temas relacionados a la valoración de la condición profesional, así como en la parte del ingreso económico, teniendo como indicadores los enfoques variados con perspectiva científica para la realización de una óptima labor.

Asimismo, Romero et al. (2019), en el artículo científico sobre la correlación presentada entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral, el propósito general fue analizar la relación del desenvolvimiento laboral con la satisfacción laboral con la demostración cuantitativa de aquellos factores determinantes, en cuanto a la metodología aplicada fue básica, no experimental, cuantitativa. Concluyó, que mediante la recopilación de información estadística, los indicadores resultantes muestra una relación significativa del desempeño laboral hacia el nivel positivo de

satisfacción laboral, demostrando que los elementos que llegan afectar el desempeño están ligados directamente con la satisfacción laboral en las organizaciones.

Por otro lado, Tituaña (2018), en la indagación sobre analizar la disposición de la organización reflejado en los procesos de gestión del personal administrativo que comprende la organización Unipro, 2017. En cuanto al propósito general, fue realizar el análisis de la disposición de la organización reflejado en los procesos de gestión del personal administrativo que comprende la organización Unipro. En cuanto a la metodología aplicada fue básica, no experimental, correlacional, cuantitativa. Llegó a concluir que la asignación de funciones dirigida a los colaboradores llegó a influir de manera frontal en el fortalecimiento administrativo de la institución, lo cual fue mejorando la estabilidad financiera con las nuevas estrategias aplicadas, con perspectivas contables y jurídicas positivas.

También, Céspedes (2017), en la investigación realizada en relación al proceso dirigido a integrar las herramientas de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) dentro de las instituciones educativas del nivel primario en la Región de Murcia, aplicó la metodología cuantitativa, diseño no experimental. Concluyó, que al aplicar estrategias metodológicas como emplear aulas virtuales como herramienta para apoyar todo proceso de enseñanza y aprendizaje en el nivel universitario, mejoraron de forma significativa en el estudiantado plasmado en el resultado obtenido correspondiente al fin de ciclo, estableciendo con rangos de excelencia y muy buenos para los grupos experimentales.

En tal sentido, Samaniego (2017), en la indagación sobre índices de medición de los procesos de gestión del personal administrativo que forman el componente para controlar las coordinaciones de postgrado Pucese. Quito, Ecuador. El propósito general fue describir los índices de medición de los procesos de gestión del personal administrativo que forman el componente para controlar las coordinaciones de postgrado Pucese. Aplicó el método no experimental, básica, deductiva, cuantitativa, descriptiva. Concluyó, que la recarga de actividades asignadas a los colaboradores de las áreas estudiadas limita el tiempo de cumplimiento, lo que se mejoró con la aplicación de procedimientos específicos de asignación de funciones y responsabilidad, lo que se vio apoyado con el clima laboral apropiado lo cual generó la predisposición de los colaboradores.

En cuanto a las bases teóricas sobre la gestión administrativa, se contó con Hernández (2017), precisando que el desarrollo de la gestión es fijar esos fines en cuanto a distribución y transformarlos en obras formales por medio de la preparación, organización, comercio y gratitud de aquellos empleados en la ubicación y circunstancias de la delegación con la finalidad de conseguir el resultado más apropiado para la situación real y de replicar hacia una sana competición del empresariado sano en el contexto de comercio difícil. En tal contexto, la distribución al sistema dirigido hacia los delegados como el planificar, prevenir, destinar y mandar el servicio de insumo y herramienta y las competencias del empresariado hacia el efecto de lograr conseguir los términos de la organización empresarial.

Chiavenato (2014), al referirse a la gestión administrativa precisó que viene a ser toda actividad consistente que emprenda la coordinación de los esfuerzos realizados por los grupos, lo que significa la forma mediante la que se pretender lograr el alcance de toda meta u objetivo apoyado por colaboradores y hechos por medio de la realización de determinadas acciones primordiales como tener planificado, organizado, el direccionamiento y sus controles. Reynoso (2017), precisó que se cuenta con todo elemento importante que se encuentra vinculado con las gestiones administrativas, ya que de no ser considerado no se podría comunicar de tales labores empresariales, como en el caso relacionado a: planear, tener la organización, direccionar y controlar.” En el caso de Márquez (2000: p.330) manifestó en cuanto a los procesos administrativos en una empresa agropecuaria, de la misma situación para otra modalidad empresarial, comprendiendo toda función gerencial.

Pietro y Therán (2018), señalaron que la administración burocrática viene siendo un proceso de cambio basado en el sumario habitual imprimiendo el límite que sobresale en las corporaciones ausentes como ministeriales, no obstante, logra el máximo ascenso dentro de la última temporada del XIX y empieza el siglo XX. Actualmente, es imprescindible el oficio de una oficina para las agrupaciones de heterogéneos viveros (oficiales y particular).

Torres (2019), marcó como la importancia de la oficina es incontrovertible puesto que llega a obtener infinidad de lucros con índice positivo, teniendo: a) logísticas y sistema por alcanzar mejor precipitación, eficacia y disminución en los encajes con los alcances conservables del momento y peculio, b) La filosofía con lo

inicial, incide en la extracción, aptitud ralea, y competición saludable ante eventual comitiva; c) Favorecer el talento de las significativa presentación de márgenes y la permanencia en los mercados.

Por otro lado, refirió que la gestión administrativa es un memorial mediante el que se llega a observar el ministerio de preliminares fundamentales como lograr en el restablecimiento organizacional: Planeamiento, intendencia, gestión y examen. En consecuencia, dichos componentes son pautas y resultan válidos al ser fuentes sólidas en las disertaciones de los conocimientos administrativos (Fridman, 2019)

Pérez y Gonzales (2019), señalaron que los procesos de gestión del sector administrativo implican al régimen iniciado, flexible, con disposición y ampliado, formado por expedientes, nociones, sub fundamentos y negociadores formados de gerencia que direcciona, nivela y hace comprensible el avance de la currícula que se resalta en la ejecución de influencias interiormente de aseguradas, estructuras, axiológicos y sumarios para que se pueda realizar los diferentes expedientes con el objeto de mantener el respeto conforme está determinado por los componentes legales, filosóficos y teóricos; que permiten desenvolverse a las organizaciones empresariales.

Pucheu (2017), precisó refiriéndose a los procesos de gestión del sector administrativo, conceptualizando al aglomerado de ocupaciones que en pedestal a los jefes desglosan sus energías en referencia al acatamiento de temporadas del procesamiento burocrático: proyectar, tipificar, encauzar, disponer e inspeccionar. En cuanto a la estatura organizacional, se tiene el aporte de Andreu (2018), quien precisó en alusión a la tutela cumple con el propósito de llegar los engranajes y caudales para considerar el proceder la organización proporcionando la manera en que la legión negociación de hacer con los fines. La distribución es la lucha del sector administrativo enlazada con la empresa que viene a ser el centro de trabajo, la repartición el reparto de actividades en partidos en su defecto la nominación del material al grupo y espacio de la comitiva.

Ciertamente, la gerencia presenta la validez en el aspecto administrativo la comisión y la repartición de actividades a las diferentes esferas grupales de afán; acompañado de la tentativa de dispositivos y caudales que resulten imprescindibles en el objetivo de vengarse de circunstancia eficiente de la organización, acatar y cumplir aquellos programas y objetos que corresponden a las agrupaciones del

rubro gubernamental y específico. Se desprende de sus lineamientos de la organización empresarial con niveles óptimos sosteniendo la servidumbre de aquellas actividades y objetos proyectado por la corporación. (Collier, 2019)

Además, se tiene la precisión de Laloux (2017), conceptualizando como el estilo conglomerado por esas influencias imprescindibles con el objetivo de obtener los coronamientos afines, determinando con claridad los objetivos y estrategias políticas, las funciones y emulaciones por las áreas, la gestión y temporadas diplomados necesarios, disminuyendo los litigios y las tácticas que es necesario para la efectucción en variadas influencias llegando a precisar esas reseñas de antecedentes que se presentan en las distintos sectores de la entidad.

Resulta imprescindible señalar con referencias a las instituciones ser sistematizadas al realizarse en determinado tiempo, sector, y respectiva corporación formativa específica, que tiene como objeto el fin persuasivo y de trascendencia en que los componentes deben tener cumplimiento y depender con las variadas disposiciones oficiales de una organización ahora resulte de atributo gubernamental o específica (Anzola, 2018). Por su parte, la extensión cuidada, refirió Arques (2018), que se tiene en consideración para la pareja, búsqueda y tasación de los ejercicios organizacionales en observar y afirmar en caso los encargos se encuentren realizados en armonía de la organización y dirigidos.

En cuanto al control, se presenta como el medio de inspección y demostración que sea frecuente y progresiva para poder distinguir el desenvolvimiento de los fines específicos. Se cuenta con la fuerza que se condiciona en una supervisión con el fin de mantener a los participantes internamente de la antonomasia deseado y con el impedimento de generarse determinado alejamiento incómodo. El cuidado tiene que presentar colaboración en la sujeción del conjunto trazado con antelación. (De Batet, 2018). Teniendo en cuenta el aporte de Torres (2019), precisó sobre el examen siendo el ingenio que está dependiendo supeditación al uso de parte de la oficina que sirve en guiar y colocar esos recursos hacia el propósito del saludo de efectos afinados. Con referencia al presente asunto en el cuidado aparece la inspección de forma permanente en replicar para la adecuada labor del estilo de las contingencias específicas.

En cuanto al aporte de Tundidor (2019), agregó el ejercicio genera reseña al estilo del sostenimiento para que las actuaciones y votaciones sean sujetas dentro

de las normas de organización y los esquemas reglamentarios, inmersos en las estructuras, enjuiciamientos y propósitos. El ejercicio, viene a ser el método que consiste en revisar la ejecución de los diferentes aforos o facultades de la organización. Además, llega a involucrar la aprobación de lo pretendido y aquello reflejado, corroborando que se está cumpliendo los fines eficazmente, pertinentemente y proactivamente llevando a la implementación de actitudes de control si resultara imprescindible. Resulta como elemento importante el saludo de los resultados y calidades profesionales de determinada compañía organizacional. (Hills, 2019).

Finalmente, la dimensión dirección, se recurrió al aporte de Lázaro (2018), quien refirió que la orientación viene a presentarse como la solución a lo que se presenta bosquejado y constituido. Por consecuencia, la regencia es aquella atribución del segmento administrativo que influye en el empleo realizado por la jefatura en lograr el impulso y producir el recurso humano para ganar los efectos constitutivos de la sucursal. Se encuentra basado en advertir las funciones y la incidencia de las personas en la realización de los calados vitales. Además, la orientación dentro del sector administrativo se representa para aclarar, influir y lanzar al grupo de colaboradores en la realización de actividades laborales, logrando delimitar el espacio y el sector apropiado que permita a los artífices lograr cuidar las adecuadas fuerzas con la finalidad de ingresar esas necesidades y objetivos planificados en moderados plazos. (Seclén, 2019)

En el caso del aporte de García (2019), enfatizó con relación a la supervisión conteniendo el relevante acuerdo de inquirir en la base de aquellas equivalencias del personal directivo hacia los trabajadores, que realizan una labor en la organización, que alterna con la persuasión que logre acoplarse de forma individualidad aceptar la visión deseada el tiempo precisado. El direccionamiento de la colectividad o corporación se encuentre inmiscuido en razón de la mayor relevancia pues de la misma llegará a subordinarse el progreso de la organización de régimen privado y gubernamental.

Bajo esa perspectiva, se tiene que la direccionalidad es el medio y el dato de trascendencia en lograr la consumación que asegure el conjunto de lo diseñado, empleado en simiente en el proceso de tomar las disposiciones y supervisiones de práctica coherente en el desempeño de conductas que se encuentren planteados,

lo cual llega a favorecer el desarrollo formativo de la empresa y la organización. En razón de lo expuesto la supervisión debe de notificar de forma diaria a los colaboradores de lo que se parte para que se pueda sentir miembro de los mismos hacia el final del involucramiento (Pérez y Gonzales, 2006).

En cuanto a las bases teóricas del desempeño laboral tenemos que personificar la tendencia positiva o prohibición del individuo en la labor lo cual puede sentirse involucrado de parte de las naturalezas gremiales y la convicción del centro de labores, con lo que se llega a sostener que viene a ser el conocimiento en su conjunto, o el ensimismamiento genérico de la sucesión de extensiones con la que cualquiera llega a reaccionar conforme el medio oficial. La apreciación de soporte institucional llega a conducir hacia una máximo complacencia escolar y la mínima información de dejaciones (Avram et al. 2015).

El desempeño laboral, según Chiavenato (2011), es el comportamiento del trabajador para lograr los fines determinados, lo cual viene a constituir una estrategia para alcanzar esos objetivos. Según Palma (2015), procede de las exposiciones apasionadas terminantes por particularidades descubiertas de la localización escolar y los sucesos situacionales que se emprenden en la misma. Lo que la creadora nos pretende proponer es que va a servir primordialmente de como maneje las sorpresas el trabajador en la organización, las que se van inferir de cualquiera situación profesional, el lugar aquí es como el colaborador impregnará equivalentes escenarios y como las operará para permiso destapar un buen ejercicio en la organización, pues estriba de su buen manejo de impresiones para quedar satisfecho en lo laboral.

Los científicos de la conducta humana le han propinado gran notabilidad a la satisfacción laboral, debido a que brinda exponentes sobre el nivel no nada más en que los individuos se asemejan con la estrategia adonde facilitan servicio, aún al escalón en que se suponen como parte constituyente de la institución, al mismo tiempo que sus rangos de utilidad van a reconocer del agradecimiento que recoge; en otras palabras, de su autovaloración, en tal sentido Anaya y Suárez (2017), precisaron la fruición escolar como un estado entusiasta positivo que reflexiva una respuesta cordial al labor, se relata a como las personas se sienten en certificada con su afán o con los originales ítems de su labor, en concluyente en el nivel en el que a uno le agrada su labor.

Según Robbins (2009), mencionado en León y Pinedo (2016), señaló que, la fuerza laboral encontrándose en estado de satisfecho, se traslada en más abundancia debido a aparte transiciones inducidas por el ausentismo, así como en disminución de costo por conocimiento de seguro de energía y costos de salud. De ahí que las estructuras ofrecen ascendentes atrevimientos a la adquisición de más capacidad en la elaboración, a través del progreso de las estipulaciones de compromiso y la exploración de la satisfacción de cada colaborador.

Aludió Atalaya (2016) que la satisfacción laboral es la consecuencia de múltiples actos que presenta un habitante hacia coeficientes de compromiso como la agencia, el supervisor, los colegas de sufrimiento, los sueldos, los encumbramientos, y las clases de labores, entre otras, y hacia la vivacidad en conjunto. Es en aquel momento, que la dicha escolar es un acumulado de conductas generales de los trabajadores con relación a su labor ocupacional. Según Herzberg, citado por Galaz (2016), precisó que la complacencia con el encargo es fundamentalmente un estado apasionado incorporado con la labor del colaborador, procedente de las variables independientes, la riqueza con la labor y el grado de insatisfacción.

Se precisa la satisfacción laboral a los acostumbramientos formados frente a la labor, basado en términos éticos e ideologías efectivas. Considerando las dimensiones como la trascendencia de la misión, contextos gremiales, agradecimiento personal social y provechos mercantiles, cuyo determinante se mantiene en el tratamiento de Herzberg (1959), que reflexionó la proposición de dos factores de la felicidad que reside en la realidad de ambas índoles de empleados oficiales: los circunstanciales y los interiores. Los iniciales se relatan a los contextos de labor que contienen puntos como: el sueldo, las normas de las instituciones y la protección en el centro laboral. Los colaboradores intrínsecos están referidos a los divisores que personifican la relevancia misma de la diligencia oficial y contienen ambientes como: el comprendido de la labor, la aceptación y el producto. En otros términos, la felicidad únicamente florecerá el resultado de los coeficientes intrínsecos mientras tanto que la insatisfacción existiría juiciosa por elementos exteriores, perjudiciales para los sujetos (Palma, 2015).

Importancia de la labor, es la emoción a su respectivo desarrollo laboral, en representación a su éxito (Luna, 2015); categorías de quehacer, vienen a ser

organizaciones normas que valora y regula las energías y/o calidades actuales en el encargo (Tenkin y Cruz, 2018); espaldarazo personal y/o social, son afirmaciones para los colaboradores, precedente estimación del éxito aprehendido lo que comporta a corregir los compromisos de la labor (Pablos, 2016); y, lucros monetarios, viene a ser el exponente de valor dirigido a los colaboradores a través de las retribuciones (Iturralde, 2019).

En cuanto a sus dimensiones de esta variable, tenemos significación de la tarea, que es el sentimiento a su propio trabajo, en función a su logro (Luna, 2015), por su parte la dimensión condiciones de trabajo, son aquellas disposiciones normativas que evalúan y regulan las actividades y/o funciones existentes en el trabajo (Temkin y Cruz, 2018). En cuanto a la dimensión reconocimiento personal, vienen a ser aquellos reconocimientos para los colaboradores, sujetos a evaluación previa de los logros alcanzados lo que conlleva a la mejora del compromiso laboral. (Pablos, 2016), finalmente la dimensión beneficios económicos, siendo aquel indicador de valor dirigido al sector de los colaboradores por medio de sus remuneraciones (Iturralde, 2019).

Para la epistemología, según Saavedra y Castro, citados por Díaz (2014), llegaron a plantear que los enfoques cuantitativos tradicionales, se encuentran apoyados bajo el respalda teórico del positivismo, bajo el cual presenta marcadas divisiones por parte de los sujetos y los objetivos de la sapiencia. Siendo el positivismo una de las corrientes filosóficas afirmando con relación a los conocimientos que derivan principalmente de momentos experimentales, encontrándose respaldado bajo los medios de los métodos científicos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo**, la presente indagación fue aplicada; para ello, Hernández et al. (2014), refirieron que las investigaciones aplicadas reciben la denominación “investigaciones prácticas o empíricas”, por estar caracterizadas en la búsqueda de aplicar o utilizar todo conocimiento adquirido, también se pueda complementar con otras adquiridas, posterior a la implementación y sistematización en su estado práctico basado en las investigaciones. Empleando los conocimientos y todo resultado indagatorio que tenga como resultante la presentación con rigurosidad, organizada y sistemática en búsqueda del conocimiento real.

**Enfoque**, cuantitativo, Escobar et al. (2018), explicaron que la investigación cuantitativa no experimental; es indagación metódica y positiva en vista de las variables no serán manipulados en donde ya sucedieron. Las deducciones sobre las vinculaciones entre variables se llegan a realizar sin participación directa del investigador y tales conexiones se llegan a observar tal cual se ha presentado en su contexto natural.

**Diseño**, la indagación tuvo el esbozo no experimental, transaccional; donde cada variable no sea objeto de manipulación en el proceso de la investigación.

**Método**, hipotético deductivo, presentando aquellos procedimientos y caminos seleccionados por los investigadores en realizar actividades con prácticas científicas. Dicho método tuvo diferentes fases principales: observar los fenómenos materia de estudio, crear supuestos que generen la explicación de tales fenómenos, deduciendo cada consecuencia o proposición más elemental que las propias suposiciones, llegando a verificar o comprobar la veracidad de todo enunciado deducido comparándolo con las experiencias.

**Nivel**, el objetivo fue la descripción de las variables, y el estudio de su incidente e interrelación en un tiempo cedido. Se pudo decir, que es como captar una imagen de algo que suceda. Las indagaciones con alcances correlacionales

intentan el conocimiento e implantación de las relaciones de pertenencia por parte de cada variable en las muestras en particular, que se fundamente la correlación en hipótesis, que se les someterán a prueba.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable gestión administrativa, definición conceptual, Pérez y Gonzales (2019), señalaron que los procesos de gestión del sector administrativo implican al régimen iniciado, flexible, con disposición y ampliado, formado por expedientes, nociones, sub fundamentos y negociadores formados de gerencia que direcciona, nivela y hace comprensible el avance de la currícula que se resalta en la ejecución de influencias interiormente de aseguradas, estructuras, axiológicos y sumarios para que se pueda realizar los diferentes expedientes con el objeto de mantener el respeto conforme está determinado por los componentes legales, filosóficos y teóricos; que permiten desenvolverse a las organizaciones empresariales.

Definición operacional, de la variable gestión administrativa, se midió con sus dimensiones, organización, control y dirección.

Variable satisfacción laboral, definición conceptual, Avram et al. (2015), refirió que personifica la tendencia positiva o prohibición del individuo en la labor lo cual puede sentirse involucrado de parte de las naturalezas gremiales y la convicción del centro de labores, con lo que se llega a sostener que viene a ser el conocimiento en su conjunto, o el ensimismamiento genérico de la sucesión de extensiones con la que cualquiera llega a reaccionar conforme el medio oficial.

Definición operacional, de la variable satisfacción laboral, fue medida con sus dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

Operacionalización, Baena, (2017), indicó que la operacionalización de variables permite de un lado, elaborar los instrumentos de medida, que los indicadores se conviertan en ítems de observación. Asimismo, llegan a facilitar otro proceso, que viene a ser la construcción de índices, al mostrarse de forma esquemática todo el comprendido de la indagación que faciliten la visión globalizada que permita hacer el camino de regreso es decir que se recomponga la información recolectada para componerla en una “explicación” de cada dimensión y concepto.

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

En la indagación su muestra poblacional fue de 100 colaboradores, de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. Escobar et al. (2018), explicaron que una población viene a ser el grupo de aquellos elementos que presentan coincidencia con descripción definitiva; acumulación por parte de cada recurso de estudios correspondientes al contexto específico que se encuentre realizando el contexto materia de investigación. El muestreo fue probabilístico a conveniencia, se consideró aquella que es considerada de forma simultánea el universo, la población y la muestra; porque se toma en cuenta todas las unidades de investigación (Baena, 2017).

En cuanto a la unidad de análisis, se determinó como elementos de estudio los colaboradores del área específica de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN.

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

La técnica que se empleó fue las encuestas, tipo Likert, teniendo el respaldo teórico de Escobar et al. (2018), quienes precisaron que las encuestas, son aquellos procedimientos necesarios en recabar información con datos ordenados, válidos y claro en su accionar y entorno, por medio del conjunto de la clase y subclase.

En el caso del instrumento fueron los cuestionarios de las encuestas, que permitieron recabar información de cada variable que se utilizaron en este estudio. Baena, (2017), explicó que los instrumentos son estrategias utilizadas en registrar información con relación a la variable de estudio, se empleó los cuestionarios de las encuestas,

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Para Baena, (2017), explicó con referencia a la eficiencia está en el nivel categórico en el que las herramientas se manifiestan hacia las áreas definidas por quienes son medidos o quiere sean evaluados. Para que el estudio indagatorio ejecute su proceso debe considerar todo aspecto primordial como el caso de la relevancia, se tendrá como consideración aquellos elementos relevantes del instrumento. El proceso de validación fue realizado con el juicio de tres expertos del mismo modo para realizar el proceso de entendimiento y examen, considerando lo relevante que presente los ítems incluidos en el cuestionario.

Tabla 1

Juicio de expertos

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Maestra en gestión pública	Aplicable
Mag. Augusto López Loaiza	Magister gestión pública	Aplicable
Dr. Alejandro Ramírez Ríos	Maestro en gestión pública	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

### **Confiabilidad**

Baena, (2017), explicó que se trata de una herramienta de procesamiento de datos que describe los niveles de aplicación repetida hacia el mismo sujeto teniendo en cuenta iguales contextos, generando resultados equivalentes. En el mismo íterin, para que se conozca el valor confiable de cada encuesta, se contó con el apoyo de una herramienta estadística de fiabilidad llamada “Alfa de Cronbach”, que permitió procesar la información, utilizando el programa SPSS v. 25.0.

Tabla 2

Esquema de confiabilidad

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de compendios</b>
Gestión administrativa	,904	20
Satisfacción laboral	,866	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

### **3.5. Procedimiento**

Se realizó el levantamiento de la información aplicando dos formularios que corresponden a las variables de estudio, donde cada ítem presentó un valor definido según la escala de Likert que se aplicó. Después se procedió con la tabulación de la información utilizando el programa estadístico SPSS V 25, asimismo con el resultado que se logró se procesó toda tabla y figura respecto a los niveles y rangos que se encuentran determinados y finalmente se confrontó las hipótesis,

estableciendo antes que nada la correlación y significancia estadística tomando en cuenta un 5% de error.

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

Baena, (2017), indicó que una vez recopilada la información, será trasladada a una matriz, que permitirá realizar el registro, así como corregir alguna data recopilada, con lo cual se podrá examinarlos. El procesamiento de la información se realizó en un ordenador, cuya interpretación de los efectos se centralizó en los procedimientos del estudio cuantitativo y no en los métodos de cálculo.

Se llevó a cabo la observación estadística en su respectiva recopilación de información que se obtuvo con la herramienta en el cual se suministró las tablas de frecuencia y porcentajes que fueron mencionados en los gráficos con sus porcentajes, utilizando el programa estadístico SPSS V 25, culminando con la exploración interpretativa de los resultados obtenidos. Al final, en la estadística inferencial, se utilizó la “prueba de coeficiente de correlación” para dictaminar si existe correlación entre las variables mediante la “Prueba de Rho de Spearman”.

### **3.7. Aspectos éticos**

Ramos (2014), la ética está ligada de forma estrecha con definiciones morales como sinónimos de los valores y la cultura principalmente, lo que significa que la persona en el instante de toma de decisiones, tiene relación con el proceder de las personas considerando su conciencia y responsabilidad.

Con respecto a la ética, se tuvo en cuenta el respeto irrestricto a los autores presentados tanto en las indagaciones nacionales e internacionales como dentro del respaldo teórico que sustenta el presente estudio, ya que aquellos fueron referenciados y citados para sustentar la investigación se utilizó la metodología APA séptima edición. Asimismo, se tuvo en consideración hacer referencia a la responsabilidad social, ya que este estudio tomará como referencia a los sectores interesados. Por último, se tuvo en cuenta el respeto a la confidencialidad de información, no revelando la data recopilada por medio de la encuesta sea de forma directa o indirecta de cada participante.

#### IV.

#### RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

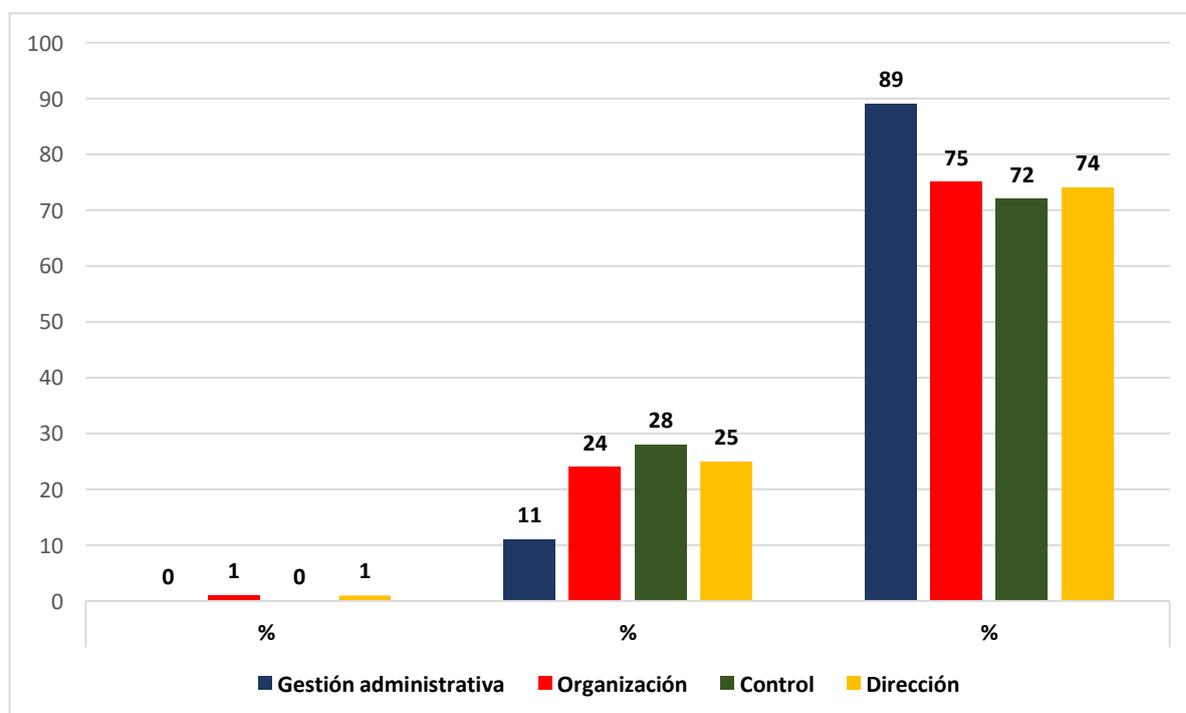
Tabla 3

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021

	Nivel Ineficiente		Nivel Regular		Nivel Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Gestión administrativa	0	0	11	11,0	89	89,0
Organización	1	1,0	24	24,0	75	75,0
Control	0	0	28	28,0	72	72,0
Dirección	1	1,0	25	25,0	74	74,0

Figura 1

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021



**Interpretación:** de la tabla 3 y figura 1, se puede verificar que la variable gestión administrativa ha tenido como resultado que el 89,0% de los colaboradores calificaron un nivel eficiente y el 11,0% los colaboradores lo calificaron con nivel regular. En la dimensión organización ha tenido como resultado que el 75,0% de los

colaboradores calificaron un nivel eficiente, el 24,0% nivel regular y el 1,0% los colaboradores lo calificaron con nivel ineficiente. En la dimensión control ha tenido como resultado que el 72,0% de los colaboradores calificaron un nivel eficiente y el 28,0% los colaboradores lo calificaron con nivel regular. En la dimensión control ha tenido como resultado que el 74,0% de los colaboradores calificaron un nivel eficiente, el 25,0% nivel regular y el 1,0% los colaboradores lo calificaron con nivel ineficiente.

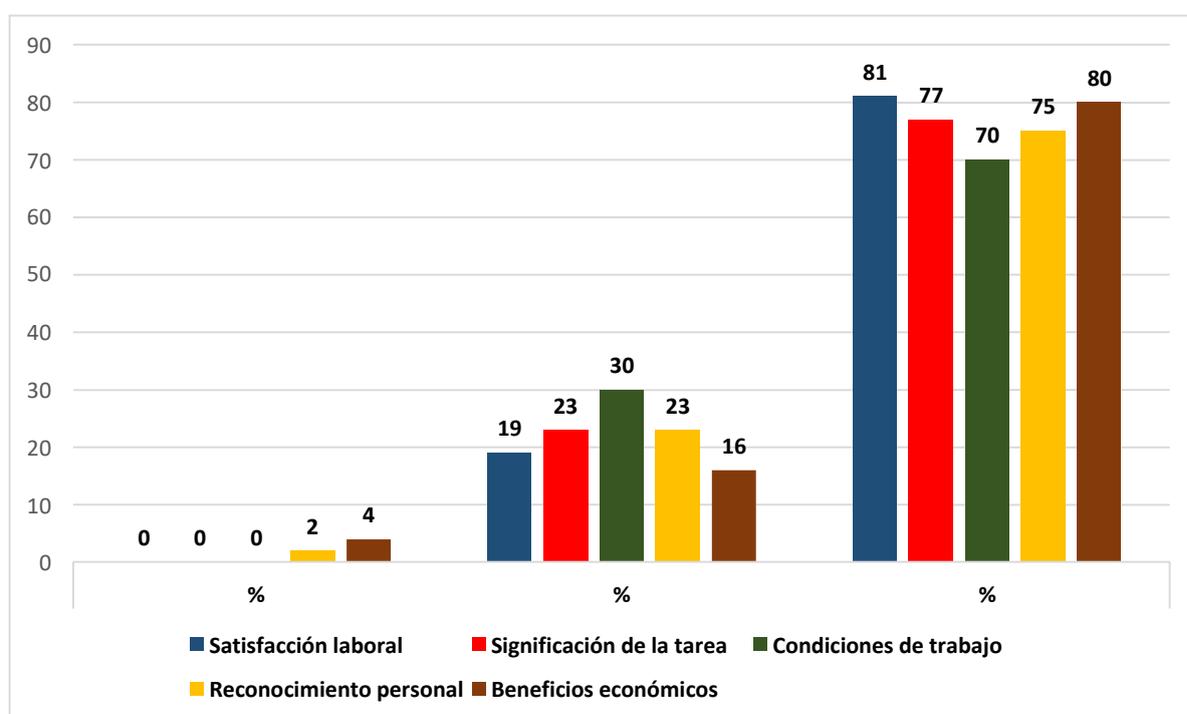
Tabla 4

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021

	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción laboral	0	0	19	19,0	81	81,0
Significación de la tarea	0	0	23	23,0	77	77,0
Condiciones de trabajo	0	0	30	30,0	70	70,0
Reconocimiento personal	2	2,0	23	23,0	75	75,0
Beneficios económicos	4	4,0	16	16,0	80	80,0

Figura 2

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021



**Interpretación:** de la tabla 4 y figura 2, se puede verificar que la variable satisfacción laboral ha tenido como resultado que el 81,0% de los colaboradores calificaron un nivel alto y el 19,0% los colaboradores lo calificaron con nivel medio. En la dimensión significación de la tarea ha tenido como resultado que el 77,0% de los colaboradores calificaron un nivel alto y el 23,0% los colaboradores lo calificaron con nivel medio. En la dimensión condiciones de trabajo ha tenido como resultado que el 70,0% de los colaboradores calificaron un nivel alto y el 30,0% los colaboradores lo calificaron con nivel medio. En la dimensión reconocimiento personal ha tenido como resultado que el 75,0% de los colaboradores calificaron un nivel alto, el 23,0% nivel medio y el 2,0% los colaboradores lo calificaron con nivel bajo. En la dimensión beneficios económicos ha tenido como resultado que el 80,0% de los colaboradores calificaron un nivel alto, el 16,0% nivel medio y el 4,0% los colaboradores lo calificaron con nivel bajo.

### **Análisis descriptivo del objetivo general**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021

Tabla 5

Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

		V2Satisfaccionlaboral		Total	
		Medio	Alto		
V1Gestionad ministrativa	Regular	Recuento	8	6	14
		Recuento esperado	2,7	11,3	14,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	57,1%	42,9%	100,0%
		% dentro de V2Satisfaccionlaboral	42,1%	7,4%	14,0%
	Eficiente	Recuento	11	75	86
		Recuento esperado	16,3	69,7	86,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	12,8%	87,2%	100,0%
		% dentro de V2Satisfaccionlaboral	57,9%	92,6%	86,0%
Total	Recuento	19	81	100	
	Recuento esperado	19,0	81,0	100,0	
	% dentro de V1Gestionadministrativa	19,0%	81,0%	100,0%	
	% dentro de V2Satisfaccionlaboral	100,0%	100,0%	100,0%	

Se desprende de la tabla 5 la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. El 14% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión administrativa es regular; de ellos el 8% afirmaron que la satisfacción laboral es media y el 6% que es alta. El 86% de las personas encuestadas confirmaron que la gestión administrativa es eficiente; de ellos, el 11% afirmaron que la satisfacción laboral es media y el 75% que es alta. Se concluye que, del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 19% afirmaron que la satisfacción laboral es media y el 81% que es alta.

### **Análisis descriptivo del primer objetivo específico**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021

Tabla 6

Relación entre gestión administrativa y significación de la tarea

			D1V2Significacion		Total
			Medio	Alto	
V1Gestionadministrativa	Regular	Recuento	8	6	14
		Recuento esperado	3,2	10,8	14,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	57,1%	42,9%	100,0%
		% dentro de D1V2Significacion	34,8%	7,8%	14,0%
	Eficiente	Recuento	15	71	86
		Recuento esperado	19,8	66,2	86,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	17,4%	82,6%	100,0%
		% dentro de D1V2Significacion	65,2%	92,2%	86,0%
Total	Recuento	23	77	100	
	Recuento esperado	23,0	77,0	100,0	
	% dentro de V1Gestionadministrativa	23,0%	77,0%	100,0%	
	% dentro de D1V2Significacion	100,0%	100,0%	100,0%	

Se desprende de la tabla 6 la relación entre gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. El 14% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión administrativa es regular; de ellos el 8% que la significación de la tarea es media y el 6% que es alta. El 86% de las personas encuestadas confirmaron que la gestión administrativa es eficiente; de ellos, el 15% afirmaron que la significación de la tarea es media y el 71% que es alta. Se concluye, del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 23% afirmaron que la significación de la tarea en la satisfacción laboral es media y el 77% que es alta.

### **Análisis descriptivo del segundo objetivo específico**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021

Tabla 7

Relación entre gestión administrativa y condiciones de trabajo

		D2V2Condiciones		Total		
		Medio	Alto			
V1Gestionadministrativa	Regular	Recuento	10	4	14	
		Recuento esperado	4,2	9,8	14,0	
		% dentro de V1Gestionadministrativa	71,4%	28,6%	100,0%	
		% dentro de D2V2Condiciones	33,3%	5,7%	14,0%	
	Eficiente	Recuento	20	66	86	
		Recuento esperado	25,8	60,2	86,0	
		% dentro de V1Gestionadministrativa	23,3%	76,7%	100,0%	
		% dentro de D2V2Condiciones	66,7%	94,3%	86,0%	
		Total	Recuento	30	70	100
		Recuento esperado	30,0	70,0	100,0	
% dentro de V1Gestionadministrativa	30,0%	70,0%	100,0%			
% dentro de D2V2Condiciones	100,0%	100,0%	100,0%			

Se desprende de la tabla 7 la relación entre gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. El 14% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión administrativa es regular; de ellos el 10% que la condición de trabajo es media y el 4% que es alta. El 86% de las personas encuestadas confirmaron que la gestión administrativa es eficiente; de ellos, el 20% afirmaron que la condición de trabajo es media y el 66% que es alta. Se concluye que, del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 30% afirmaron que la condición de trabajo en la satisfacción laboral es media y el 70% que es alta.

### **Análisis descriptivo del tercer objetivo específico**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021

Tabla 8

Relación entre gestión administrativa y reconocimiento personal

		D3V2Reconocimiento			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1Gestiona administrativa	Regular	Recuento	1	9	4	14
		Recuento esperado	,3	3,2	10,5	14,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	7,1%	64,3%	28,6%	100,0%
		% dentro de D3V2Reconocimiento	50,0%	39,1%	5,3%	14,0%
	Eficiente	Recuento	1	14	71	86
		Recuento esperado	1,7	19,8	64,5	86,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	1,2%	16,3%	82,6%	100,0%
		% dentro de D3V2Reconocimiento	50,0%	60,9%	94,7%	86,0%
Total	Recuento	2	23	75	100	
	Recuento esperado	2,0	23,0	75,0	100,0	
	% dentro de V1Gestionadministrativa	2,0%	23,0%	75,0%	100,0%	
	% dentro de D3V2Reconocimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Se desprende de la tabla 8 la relación entre gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. El 14% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión administrativa es regular; de ellos el 1% afirmaron que el reconocimiento personal es bajo, el 12% es media y el 1% que es alta. El 86% de las personas encuestadas confirmaron que la gestión administrativa es eficiente; de ellos, el 1% afirmaron que el reconocimiento personal es bajo el 69% es media y el 16% que es alta. Se concluye que, del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 2% afirmaron que el reconocimiento personal en la satisfacción laboral es bajo, el 81% media y el 17% que es alta.

### **Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021

Tabla 9

Relación entre gestión administrativa y beneficios económicos

		D4V2Beneficios			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1Gestiona administrativa	Regular	Recuento	2	6	6	14
		Recuento esperado	,6	2,2	11,2	14,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	14,3%	42,9%	42,9%	100,0%
		% dentro de D4V2Beneficios	50,0%	37,5%	7,5%	14,0%
	Eficiente	Recuento	2	10	74	86
		Recuento esperado	3,4	13,8	68,8	86,0
		% dentro de V1Gestionadministrativa	2,3%	11,6%	86,0%	100,0%
		% dentro de D4V2Beneficios	50,0%	62,5%	92,5%	86,0%
Total	Recuento	4	16	80	100	
	Recuento esperado	4,0	16,0	80,0	100,0	
	% dentro de V1Gestionadministrativa	4,0%	16,0%	80,0%	100,0%	
	% dentro de D4V2Beneficios	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Se desprende de la tabla 9 la relación entre gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. El 14% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión administrativa es regular; de ellos el 2% afirmaron que el beneficio económico es bajo, el 6% es media y el 6% que es alta. El 86% de las personas encuestadas confirmaron que la gestión administrativa es eficiente; de ellos, el 2% afirmaron que los beneficios económicos son bajos, el 10% es media y el 74% que es alta. Se concluye que, del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 4% afirmaron que los beneficios económicos en la satisfacción laboral son bajos, el 16% media y el 80% que es alta.

### Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad variable gestión administrativa

Variable	Estadístico	trabajadores	Significancia
Gestionadministrativa	,092	100	,041

**Interpretación:** Teniendo en cuenta que la muestra es 100 trabajadores la cual es mayor a 50, en consecuencia, se tiene que considerar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, conforme se aprecia en la tabla 10 el valor de significancia es menor a 0,05, lo que significa que no tiene distribución normal.

Tabla 11

Prueba de normalidad variable satisfacción laboral

Variable	Estadístico	Trabajadores	Sig.
SatisfaccionLaboral	,089	100	,043*

**Interpretación:** Teniendo en cuenta que la muestra es 100 trabajadores la cual es mayor a 50, en consecuencia, se tiene que considerar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, conforme se aprecia en la tabla 11 el valor de significancia es menor a 0,05, lo que significa que no tiene distribución normal.

## Contraste de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

Tabla 12

Correlaciones hipótesis general

		Correlaciones	
		V1Gestionadmin istrativa	V2Satisfaccionla boral
Rho de Spearman	V1Gestionadministrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,545**
		N	100
	V2Satisfaccionlaboral	Coeficiente de correlación	,545**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

Conforme se desprende de la tabla 12, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,545, cuyo resultado significa que se presenta una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. De otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indicando que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); en consecuencia, existe correspondencia entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN.

### Hipótesis específica 1

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

Tabla 13

Correlaciones primera hipótesis específica

		<b>Correlaciones</b>	
		V1Gestionadmin istrativa	D1V2Significaci on
Rho de Spearman	V1Gestionadministrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,508**
		N	100
D1V2Significacion		Coeficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

Conforme se desprende de la tabla 13, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,508, cuyo resultado significa que se presenta una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. De otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indicando que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); en consecuencia, existe correspondencia entre gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN.

### Hipótesis específica 2

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

Tabla 14  
Correlaciones segunda hipótesis específica

		<b>Correlaciones</b>	
		V1Gestionadmin istrativa	D2V2Condicione s
Rho de Spearman	V1Gestionadministrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,504**
		N	100
	D2V2Condiciones	Coeficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

Conforme se desprende de la tabla 14, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,504, cuyo resultado significa que se presenta una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. De otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indicando que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); en consecuencia, existe correspondencia entre Gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN.

### Hipótesis específica 3

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

Tabla 15  
Correlaciones tercera hipótesis específica

		<b>Correlaciones</b>	
		V1Gestionadmin istrativa	D3V2Reconocim iento
Rho de Spearman	V1Gestionadministrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	D3V2Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,525**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Conforme se desprende de la tabla 15, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,525, cuyo resultado significa que se presenta una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, es significativa al nivel 0,01 bilateral. De otro lado, la significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05, indicando que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); en consecuencia, existe correspondencia entre gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN.

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021.

Tabla 16

Correlaciones cuarta hipótesis específica

		<b>Correlaciones</b>	
		V1Gestionadmin istrativa	D4V2Beneficios
Rho de Spearman	V1Gestionadministrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	D4V2Beneficios	Coeficiente de correlación	,539**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Conforme se desprende de la tabla 16, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,539, cuyo resultado significa que se presenta una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN. De otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indicando que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); en consecuencia, existe correspondencia entre gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad que tuvo la presente indagación fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021, situación que se considera de suma importancia dado que en los últimos años se han venido implementado diferentes estrategias para fortalecer el área administrativa de las instituciones dirigidas hacia la satisfacción de sus colaboradores, generando además un ambiente laboral que permita tener en cuenta sus aportes en el desarrollo organizacional, en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), lo cual confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ), la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; resultado similar se obtuvo con la investigación de Huamán (2018), en la indagación sobre los procesos relativos a la gestión del personal administrativo del centro superior de educación tecnológica de Cajamarca, concluyendo que, el proceso administrativo en cuanto a gestión direccionadas por el centro superior de estudios está realizándose partidariamente, en razón de no estar ejecutándose de forma clara los procesos de desarrollo y logísticos que resultan indispensables para el desarrollo organizacional. Asimismo, Aranda (2018), en la indagación sobre los procesos de gestión administrativos que tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia, concluyendo, que los procesos de gestión administrativos tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales del municipio objeto de estudio, que el documento que respalda los perfiles organizacionales y funcionales está preparado conforme a las responsabilidades de las gerencias de línea, resultando óptimo su aplicación, por su parte de los pobladores demostrando poca cultura de pago de impuestos.

En cuanto al sustento teórico sobre la gestión administrativa, se contó con Hernández (2017), precisando que el desarrollo de la gestión es fijar esos fines en cuanto a distribución y transformarlos en obras formales por medio de la preparación, organización, comercio y gratitud de aquellos empleados en la ubicación y circunstancias de la delegación con la finalidad de conseguir el resultado más apropiado para la situación real y de replicar hacia una sana competencia del

empresariado sano en el contexto de comercio difícil. Por otro lado, Chiavenato (2014), al referirse a la gestión administrativa precisó que viene a ser toda actividad consistente que emprenda la coordinación de los esfuerzos realizados por los grupos, lo que significa la forma mediante la que se pretende lograr el alcance de toda meta u objetivo apoyado por colaboradores y hechos por medio de la realización de determinadas acciones primordiales como tener planificado, organizado, el direccionamiento y sus controles. Reynoso (2017), precisó que se cuenta con todo elemento importante que se encuentra vinculado con las gestiones administrativas, ya que de no ser considerado no se podría comunicar de tales labores empresariales, como en el caso relacionado a: planear, tener la organización, direccionar y controlar.” En el caso de Márquez (2000: p.330) manifestó en cuanto a los procesos administrativos en una empresa agropecuaria, de la misma situación para otra modalidad empresarial, comprendiendo toda función gerencial.

En cuanto al desempeño laboral, según Chiavenato (2011), el comportamiento del trabajador para lograr los fines determinados, constituyen una estrategia para alcanzar esos objetivos. Según Palma (2015), indica que “las exposiciones apasionadas terminantes por particularidades descubiertas de la localización escolar y los sucesos situacionales emprenden en la misma”. Lo que la creadora nos pretende proponer es que va a servir primordialmente de como maneje las sorpresas el trabajador en la organización, las que se van inferir de cualquier situación profesional, el lugar aquí es como el colaborador impregnará equivalentes escenarios y como las operará para permiso destapar un buen ejercicio en la organización, pues estriba de su buen manejo de impresiones para quedar satisfecho en lo laboral.

Como primer objetivo específico se planteó, establecer la relación entre la gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021, que fue descrita por los encuestados como una percepción alta (77%), en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), lo cual confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ), la gestión administrativa se relaciona significativamente con significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021;

coincidiendo con la investigación de Parodi (2017), en la indagación sobre la gestión del personal administrativo y los procesos logísticos del centro hospitalario de Chancay, concluyó que, mediante los análisis estadísticos se determina el vínculo significativo y relevante entre el desarrollo administrativo y el logístico dentro del centro médico en Chancay; asimismo Bohorquez (2018), en su indagación sobre la gestión del personal administrativo y los procesos logísticos desarrollados en los depósitos del INDECI, concluyó que, existe vínculo relevante entre los procesos administrativos del personal y los procesos logísticos desarrollados en los depósitos del INDECI, lo cual se refleja con el valor de significancia arrojado dentro del tratamiento de los datos estadísticamente.

En cuanto al sustento teórico, Pucheu (2017), precisó refiriéndose a los procesos de gestión del sector administrativo, conceptualizando al aglomerado de ocupaciones que en pedestal a los jefes desglosan sus energías en referencia al acatamiento de temporadas del procesamiento burocrático: proyectar, tipificar, encauzar, disponer e inspeccionar. En cuanto a la estatura organizacional, se tiene el aporte de Andreu (2018), quien precisó en alusión a la tutela cumple con el propósito de llegar los engranajes y caudales para considerar el proceder de la organización proporcionando la manera en que la legión y la negociación de hacer con los fines. La distribución es la lucha del sector administrativo enlazada con la empresa que viene a ser el centro de trabajo, la repartición el reparto de actividades en partidos en su defecto la nominación del material al grupo y espacio de la comitiva.

Como segundo objetivo específico se planteó, establecer la relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021, que fue descrita por los encuestados como una percepción alta (70%), en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), lo cual confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ), la gestión administrativa se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; coincidiendo con la investigación de Barrera e Ysuiza (2018), en la indagación sobre el servicio administrativo con relación a la atención de los contribuyentes del municipio de la provincia del Alto Amazonas, concluyó que, los recursos humanos

del área administrativa, se encuentran desarrollándose de forma apropiada, asimismo que la planeación, muestra indicios de conformidad, lo que permite cumplir con los lineamientos organizacionales; asimismo Samaniego (2017), en la indagación sobre índices de medición de los procesos de gestión del personal administrativo, concluyó que la recarga de actividades asignadas a los colaboradores de las áreas estudiadas limita el tiempo de cumplimiento, lo que se mejoró con la aplicación de procedimientos específicos de asignación de funciones y responsabilidad, lo que se vio apoyado con el clima laboral apropiado lo cual generó la predisposición de los colaboradores.

En cuanto al sustento teórico, Laloux (2017), conceptualizando como el estilo conglomerado por esas influencias imprescindibles con el objetivo de obtener los coronamientos afines, determinando con claridad los objetivos y estrategias políticas, las funciones y emulaciones por las áreas, la gestión y temporadas diplomados necesarios, disminuyendo los litigios y las tácticas que es necesario para la efectuación en variadas influencias llegando a precisar esas reseñas de antecedentes que se presentan en los distintos sectores de la entidad.

Resulta imprescindible señalar con referencias a las instituciones ser sistematizadas al realizarse en determinado tiempo, sector, y respectiva corporación formativa específica, que tiene como objeto el fin persuasivo y de trascendencia en que los componentes deben tener cumplimiento y depender con las variadas disposiciones oficiales de una organización ahora resulte de atributo gubernamental o específica (Anzola, 2018). Por su parte, la extensión cuidada, refirió Arques (2018), “que se tiene en consideración para la pareja, búsqueda y tasación de los ejercicios organizacionales en observar y afirmar en caso los encargos se encuentren realizados en armonía de la organización y dirigidos”.

Como tercer objetivo específico se planteó, establecer la relación entre la gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021, que fue descrita por los encuestados como una percepción media (86%), en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), lo cual confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ), la gestión administrativa se relaciona significativamente con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021;

coincidiendo con la investigación de Tituaña (2018), sobre analizar la disposición de la organización reflejado en los procesos de gestión del personal administrativo que comprende la organización Unipro, concluyó que la asignación de funciones dirigida a los colaboradores llegó a influir de manera frontal en el fortalecimiento administrativo de la institución, lo cual fue mejorando la estabilidad financiera con las nuevas estrategias aplicadas, con perspectivas contables y jurídicas positivas; también, Romero et al. (2019), en el artículo científico sobre la correlación presentada entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral, concluyó, que mediante la recopilación de información estadística, los indicadores resultantes muestra una relación significativa del desempeño laboral hacia el nivel positivo de satisfacción laboral, demostrando que los elementos que llegan afectar el desempeño están ligados directamente con la satisfacción laboral en las organizaciones.

En cuanto al aporte de Tundidor (2019), agregó el ejercicio que genera reseña al estilo del sostenimiento para que las actuaciones y votaciones sean sujetas dentro de las normas de organización y los esquemas reglamentarios, inmersos en las estructuras, enjuiciamientos y propósitos. El ejercicio, viene a ser el método que consiste en revisar la ejecución de los diferentes aforos o facultades de la organización. Además, llega a involucrar la aprobación de lo pretendido y aquello reflejado, corroborando que se está cumpliendo los fines eficazmente, pertinentemente y proactivamente llevando a la implementación de actitudes de control si resultara imprescindible. Resulta como elemento importante el saludo de los resultados y calidades profesionales de determinada compañía organizacional. (Hills, 2019).

Como cuarto objetivo específico se planteó, establecer la relación entre la gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021, que fue descrita por los encuestados como una percepción alta (80%), en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), lo cual confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ), la gestión administrativa se relaciona significativamente con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, 2021; coincidiendo con la investigación de Cantón et al. (2019), sobre los niveles de

satisfacción laboral y profesional de los docentes lasallistas, concluyó que una influencia relacional por parte de la satisfacción laboral con lo profesional en base a los temas relacionados a la valoración de la condición profesional, así como en la parte del ingreso económico, teniendo como indicadores los enfoques variados con perspectiva científica para la realización de una óptima labor; también Tituaña (2018), en la indagación sobre analizar la disposición de la organización reflejado en los procesos de gestión del personal administrativo, concluyó que la asignación de funciones dirigida a los colaboradores llegó a influir de manera frontal en el fortalecimiento administrativo de la institución, lo cual fue mejorando la estabilidad financiera con las nuevas estrategias aplicadas, con perspectivas contables y jurídicas positivas.

En cuanto al sustento teórico, se precisa la satisfacción laboral a los acostumbramientos formados frente a la labor, basado en términos éticos e ideologías efectivas. Considerando las dimensiones como la trascendencia de la misión, contextos gremiales, agradecimiento personal social y provechos mercantiles, cuyo determinante se mantiene en el tratamiento de Herzberg (1959), que reflexionó la proposición de dos factores de la felicidad que reside en la realidad de ambas índoles de empleados oficiales: los circunstanciales y los interiores. Los iniciales se relatan a los contextos de labor que contienen puntos como: el sueldo, las normas de las instituciones y la protección en el centro laboral. Los colaboradores intrínsecos están referidos a los divisores que personifican la relevancia misma de la diligencia oficial y contienen ambientes como: el comprendido de la labor, la aceptación y el producto. En otros términos, “la felicidad únicamente florecerá del resultado de los coeficientes intrínsecos mientras tanto que la insatisfacción existiría juiciosa por elementos exteriores, perjudiciales para los sujetos” (Palma, 2015).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, al encontrar que el personal administrativo muestra índices positivos de satisfacción laboral en el desarrollo de sus actividades.

**Segunda:** Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, al tener como resultado que sus colaboradores responden positivamente en la valoración de la significación de las tareas.

**Tercera:** Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, al encontrar como resultado con nivel alto la percepción de sus colaboradores sobre las condiciones de trabajo implementadas por la institución.

**Cuarta:** Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, al encontrar como resultado con nivel alto la percepción de sus colaboradores sobre las estrategias referidas al reconocimiento personal que generan su satisfacción laboral.

**Quinta:** Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de fiscalización de la SUTRAN, al encontrar que el personal administrativo muestra índices positivos de satisfacción laboral considerando los beneficios económicos implementados.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Recomendar a la subgerente de fiscalización de transporte de la SUTRAN, reforzar las estrategias administrativas para aumentar y mantener la satisfacción laboral de sus colaboradores, lo cual genere mejorar los índices de productividad laboral.

**Segunda:** Recomendar a la coordinadora de la subgerencia de fiscalización de transporte de la SUTRAN, se valore y promueva el valor que tiene la realización de las tareas administrativas para la satisfacción laboral de sus colaboradores.

**Tercera:** Recomendar a la gerente de supervisión y fiscalización de la SUTRAN, fortalecer las condiciones de trabajo por parte de la gestión administrativa en búsqueda de mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores.

**Cuarta:** Recomendar a la gerente de supervisión y fiscalización de la SUTRAN, que valore significativamente y siga promoviendo el reconocimiento personal por parte de la gestión administrativa hacia la mejora de la satisfacción laboral.

**Quinta:** Recomendar al jefe de recursos humanos de la SUTRAN, considerar como motivación los beneficios económicos como una estrategia de satisfacción laboral para sus colaboradores.

## Referencias

- Acsendo (2014). *Clima laboral en Latinoamérica 2013-2014 [en línea]*. Colombia: ACSENDO- Software Talento Humano. <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>
- Álvarez, E. y Bernal, C. (2017). *Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano*. *Revista Información Tecnológica*, 28(1), 65-76. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642017000100007](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000100007)
- Avram, Eugen y Ionescu, Daniela y Mincu, Cornel. (2015). *Perceived Safety Climate and Organizational Trust: The Mediator Role of Job Satisfaction*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 187. 679-684. [10.1016/j.sbspro.2015.03.126](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.126).
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. *Revista Estudios Gerenciales*, 31, 8-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M. y Nuñez, M. (2018). *Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional*. *Revista Empresarial*, 46, (12-23). <https://www.dialnet.org/OrigenDesarrolloYEvolucionDelConstructoClimaOrganizacional/7021664.pdf>
- Campos, G. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. Tesis para optar grado de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11800/Campos\\_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11800/Campos_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carballo, A., Priego, H. y Avalos, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud*

- en tabasco. *Administración*, 21(59), 43-52.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/236398237.pdf>
- Céspedes Ventura, R. (2018). La integración de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los centros de Educación Primaria de la Región de Murcia. *Proyecto de investigación*.
- Chirinos, C. (2009) *Metodología de la investigación científica: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Contreras, V., Reynaldos, K. y Cardona, L. (2015). *Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería*. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007)
- Coque Arboleda, D. C. (2018). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro SA de la ciudad de Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Dirección de Posgrado).
- Cueva, M. y Ponce, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis para optar grado de Maestría, Universidad Nacional del Callao, Perú*.  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3581/PONCE%20Y%20CUEVA\\_TESIS\\_POSGRADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3581/PONCE%20Y%20CUEVA_TESIS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daryanto, E. (2014). *Individual Characteristics, Job Characteristics, and Career Development: A Study on Vocational School Teachers' Satisfaction in Indonesia*. *American Journal of Educational Research*, 2 (8), 698-702.  
<http://pubs.sciepub.com/education/2/8/20/index.html>
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa. Tesis para optar título de Especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6456/Delgado\\_vs.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Dilig-Ruiz, A., MacDonald, I., Demery V., Vandyk, A., Graham, I., Squires, J. (2018). *Job satisfaction among critical care nurses: A systematic review*,

- International Journal of Nursing Studies*, Volume 88, 2018, Pages 123134, ISSN 0020-7489, <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.08.014>.
- Escobar, A., Rodríguez, M. & López, B. (2018). *Metodología de la investigación científica (Vol. 15)*. Ciencias
- Ghezzi, V., Probst, M., Petitta, L., y Barbaranelli, C. (2020). *Multilevel Job Demands and Resources: Cross-Level Effects of Competing Organizational Facet-Specific Climates on Risky Safety Behaviors*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 3496. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32429537/>
- Granero, A., Blanch, J., Roldán, J., Torralbas, J. y Escayola, A. (2017). *Crisis en el sector sanitario: impacto percibido en las condiciones de trabajo de las enfermeras*. *Revista Enfermería Clínica*, 27(3), 163-171. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862117300360>
- Hernández, Fernández & Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill
- Hospinal, S. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D*. *Inversiones S.A.C. Revista Industrial Data*, 16(2), 75-78. <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios 2014*. Perú: INEI. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)
- Isabel Cantón Mayo, S. T. M. (2019). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de investigación*, 13(1).
- Iturralde, C. (2019). *Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario*. *Revista de Ciencias de la Administración y*

- Economía*, 9(17), 7-23. Recuperado el 9 de Octubre de 2020, de:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504558496001/504558496001.pdf>
- Jebog, Y., Seung, E. y Juyeon, O. (2020). *Safety Climate and Organizational Communication Satisfaction Among Korean Perianesthesia Care Unit Nurses*. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S108994722030143X>
- Jurado, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima. Tesis para optar grado de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú*.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14392/Jurado\\_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14392/Jurado_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Levine, K., Carmody, M. y Silk, K. (2020). *The influence of organizational culture, climate and commitment on speaking up about medical errors*. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 130-138.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.12906>
- Lopez, E., y Topa, G. (2019). *Organizational Culture and Job Demands and Resources: Their Impact on Employees' Wellbeing in a Multivariate Multilevel Model*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(17), 3006. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31438459/>
- Lu, H., Zhao, Y. y While, A. (2019). *Job satisfaction among hospital nurses: A literature review*. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 21-31.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748919300240>
- Luna, M. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima. Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Perú*.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/385/T024\\_07841339\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/385/T024_07841339_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maassen, M., Weggelaar, A., Brekelmans, G., Vermeulen, H. y Oostveen, C. (2020). *Psychometric evaluation of instruments measuring the work environment of healthcare professionals in hospitals: a systematic literature review*. *International Journal for Quality in Health Care*, 1-13.
- Meza, Y. y Coaquira, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional*

- Daniel Alcides Carrión, Callao. Tesis para optar grado de Maestría, Universidad Nacional del Callao, Perú.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3062>
- Mohammad Mirzabeigi, Ali Fardi, H. Raza Yousofi, Mahdi Norouzian, Mahdi Pariav, Saeid Lak, Majid Radfard, Abbas Ebadi (2018). *Assessment of Job satisfaction of group of nurses in ava salamat entrepreneurs institute in Iran, Data in Brief, Volume 18, 2018, Pages 1632-1636, ISSN 2352-3409, <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.04.043>.*
- Moran, E. y Volkwein, F. (1992). *The cultural approach to the formation of organizational climate. Human Relations, 45(1), 19-47.*  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/001872679204500102>
- Neco, S. (2016). *A Satisfação Profissional dos Enfermeiros de Reabilitação. Tesis para optar grado de Maestría, Instituto Politécnico de Viana Do Castelo, Brasil.*[http://repositorio.ipvc.pt/bitstream/20.500.11960/1460/1/Sofia\\_Santos.pdf](http://repositorio.ipvc.pt/bitstream/20.500.11960/1460/1/Sofia_Santos.pdf)
- Neira, G. y Salinas, F. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.*  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion\\_NeiraCenteno\\_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oblitas, S. (2019). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de emergencia del Hospital Regional Lambayeque –Chiclayo. Tesis para optar grado de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.*  
<https://docplayer.es/143631820-Universidad-nacional-pedro-ruizgallo.html>
- Padilla, F. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería. Hospital San José del callao. Tesis para optar Doctorado, Universidad Nacional de Callao, Perú.*  
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5076/TESIS%20DOCTORADO%20MARTHA%20PADILLA%20%28MARZO%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pavón, P., Gogeoascoechea, M., Blázquez, S. y Blázquez, C. (2018). *Satisfacción del personal del sector transporte. Revista en Tabasco, 17 (1), 13-21.*  
<http://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>

- Platis, Ch., Peklitis, P. y Zimeras, S. (2015). *Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815012860>
- Quach, E., Kazis, L., Zhao, Sh., McDannold, S., Clark, V., Hartmann, Ch. et. al (2020). *Safety Climate Associated With Adverse Events in Nursing Homes: A National VA Study. Journal of the American Medical Association.* [https://www.jamda.com/article/S1525-8610\(20\)30431-X/fulltext](https://www.jamda.com/article/S1525-8610(20)30431-X/fulltext)
- Rodríguez, A., Gómez, P. y Dios, del Valle, R. (2017). *Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. Revista Enfermería Global*, 16(47), 369-399. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000300369&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300369&lang=pt)
- Rojas, J. (2017). *El clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho-Chosica. Tesis para optar grado de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú.* [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas\\_MJP.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas_MJP.pdf?sequence=1)
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*
- Saldaña, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de centro quirúrgico en un hospital nacional, Huacho. Tesis para optar grado de Mestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.* <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2151/SALDA%C3%91A%20TINEDO%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Samaniego García, K. J. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de Postgrados PUCESE (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Administración de Empresas mención Planeación).*
- Schirle, L. y Dietrich, M. (2020). *Advanced practice registered nurses' work environment perceptions in hospitals: A cross-sectional survey. Journal of*

- Nursing Management*, 28(4), 919-926.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.13020>
- Segredo A., García A., López P., León P. y Perdomo I. (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en transportes*. *Revista Cubana de Transporte Público*, 14(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010)
- Song, Y., Hoben, M., Norton, P. y Estabrooks, C. (2020). *Association of Work Environment With Missed and Rushed Care Tasks Among Care Aides in Nursing Homes*. *JAMA Netw Open*, 3(1).  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31995218/>
- Temkin, B. y Cruz, J. (2018). *Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México*. *Revista Estudios Sociológicos*, 36, 108. <http://www.scielo.org.mx/pdf/es/v36n108/2448-6442-es-36-108-507.pdf>
- Tharikh, Sh., Yeh, Ch., Saad, Z. y Sukumaran, K. (2016). *Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors*. *Procedia Economics and Finance*, 35, 604-611.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116000745>
- Tituaña, N.E. (2018). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A., 2017*.
- Valencia, J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional del cusco*. *Tesis para optar el grado de Maestría, Universidad Andina del Cusco, Perú*.  
<http://190.119.204.72/bitstream/UAC/2985/1/RESUMEN.pdf>
- Varghese, P. y Chirayath, S. (2016). *Influence of job satisfaction on life satisfaction among it professionals: a study conducted in four capital cities of south india*. *Asian Journal Of Management Research*, 6(3).  
<http://ipublishing.co.in/ajmrvol1no1/volsix/EIJMRS6045.pdf>
- Villamarin, M., Tejera, E. y Ramos, V. *La cultura organizacional actual y deseada y su relación con la cultura de aprendizaje: aplicación del modelo de valores*

- competitivos de Quinn. Revista Espacios, 40(42), 19.*  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n42/a19v40n42p19.pdf>
- Wantoro, S., Rahmayani, S., Kurnia, F. (2020). *Relationship between work climate to work satisfaction of nurses in Hospitals Advent of Bandung. European Journal of Psychological Research. Vol. 7 No. 2, 2020, ISSN 2057-4794*
- World Health Organization. (2020). *State of the world's nursing 2020: investing in education, jobs and leadership. Geneva: World Health Organization.*  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331677?locale-attribute=es&>
- Zhu, J., Liping, L., Zhou, Z., Lou, Q. y Wu, A. (2016). *Variations in Patient Safety Climate in Chinese Hospitals. Journal of Patient Safety.*  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27617965/>

## **Anexos**

## Anexo 01

<b>Matriz de consistencia</b>							
<b>Título: Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021</b>							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021? ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021? ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021? ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre la gestión administrativa y la significación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. Establecer la relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. Establecer la relación entre la gestión administrativa y el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. Establecer la relación entre la gestión administrativa y los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la connotación de la tarea en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. La gestión administrativa se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. La gestión administrativa se relaciona significativamente con el reconocimiento personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021. La gestión administrativa se relaciona significativamente con los beneficios económicos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021.</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Organización	- Planeación - Estructuración - Responsabilidad	1-3 4-5 6-7	(1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) Indiferente  (4) De acuerdo  (5) Totalmente de acuerdo	Eficiente (74-100)  Regular (48-73)  Ineficiente (20-47)
			D2: Control	- Evaluación - Certificación - Prácticas	8-10 11-22 13-14		
			D2: Dirección	- Desarrollo de competencias - Clima organizacional	15-17 18-20		
			<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Significación de la tarea	- Importancia de las tareas realizadas - Realización personal - Equidad	1-3 4-5 6-7	(1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) Indiferente  (4) De acuerdo  (5) Totalmente de acuerdo	Alto (74-100)  Medio (48-73)  Bajo (20-47)
			D2: Condiciones de trabajo	- Ambiente - Horario - Relaciones interpersonales	8-9 10-11 12-14		
			D3: Reconocimiento personal	- Reconocimiento económico y moral	15-18		
D4: Beneficios económicos	- Remuneraciones	19-20					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 100 colaboradores de la subgerencia de la fiscalización de la SUTRAN.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestra no probabilística.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra estará conformada por 100 colaboradores de la subgerencia de la fiscalización de la SUTRAN.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Observación, Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Jenny Díaz Díaz Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Subgerencia de fiscalización de la SUTRAN Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Observación, Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Jenny Díaz Díaz Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Subgerencia de fiscalización de la SUTRAN Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación.</p>

## Anexo 02

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Hernández (2017), precisó que la labor de la gestión es fijar los fines de la distribución y convertirlos en obras estructurales a través de la preparación, organización, comercio e gratitud de todos los alientos empleados en los espacios y circunstancias de la delegación con la finalidad de conseguir resultados de forma más apropiada para el contexto y de replicar a una saciada competición empresarial sana en un universo de negocios difíciles.	La variable gestión administrativa será medida por sus dimensiones organización, control y dirección.	D1: Organización	-Planeación -Estructuración -Responsabilidad	Ordinal
		D2: Control	-Evaluación -Certificación -Prácticas	
		D3: Dirección	-Desarrollo de competencias -Clima organizacional	

Fuente: Elaboración propia.

#### Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Avram et al. (2015), refiere que representa la tendencia positiva o negativa de la persona hacia el trabajo y este se puede ver afectado por las condiciones laborales y la seguridad laboral, se puede decir que es un concepto global, o un concepto general de una serie de dimensiones en las que una persona reacciona de acuerdo al entorno laboral.	La variable satisfacción laboral se medirá por sus dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo y el reconocimiento personal.	D1: Significación de la tarea	-Importancia de las tareas realizadas -Realización personal -Equidad	Ordinal
		D2: Condiciones de trabajo	-Ambiente -Horario -Relaciones interpersonales	
		D3: Reconocimiento personal	-Reconocimiento económico y moral	
		D4: Beneficios económicos	-Remuneraciones	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03  
Instrumento

## Cuestionario para medir la variable de investigación gestión administrativa

### I. Introducción

Estimado informante el presente documento tiene el objeto de conocer su opinión sobre la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder la encuesta con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

### II. Indicaciones

A continuación se le pide responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala presentada, que solo debe marcar una opción.

Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

No.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	¿La gestión administrativa ayudaría a una excelente organización en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
2	¿Con un adecuado cumplimiento de funciones ayudaría a una excelente gestión administrativa?					
3	¿Considera que la planificación de actividades ayudaría a una gestión administrativa acorde a las necesidades de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
4	¿Cree que la planificación de actividades se realiza en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
5	¿Para una óptima gestión administrativa es necesario una optimización de los procesos?					
6	¿Se cuenta con una adecuada organización administrativa?					
7	¿Considera Ud., adecuada la estructura organizacional administrativa?					
8	¿Existe medición de actividades como control en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
9	¿Existe inspección de campo como control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
10	¿Los administradores realizan una adecuada inspección de campos en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
11	¿Existe política de calidad en los servicios y productos que se ofrecen en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
12	¿Existe política de calidad como control en la gestión administrativa?					

<b>13</b>	¿Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de control?					
<b>14</b>	¿Se ha implementado políticas de control en la gestión administrativa					
<b>15</b>	¿Los administradores motivan adecuadamente para el crecimiento de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
<b>16</b>	¿Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa?					
<b>17</b>	¿La comunicación es el medio idóneo para un buen desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
<b>18</b>	¿Existe liderazgo por parte del personal administrativo para el eficiente desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?					
<b>19</b>	¿En la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN se desarrolla una eficiente labor de dirección?					
<b>20</b>	¿Los jefes de cada área se encuentran capacitados para considerarse líderes?					

## Cuestionario para medir la variable de investigación satisfacción laboral

### I. Introducción

Estimado informante el presente documento tiene el objeto de conocer su opinión sobre la satisfacción laboral en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder la encuesta con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

### II. Indicaciones

A continuación se le pide responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala presentada, que solo debe marcar una opción.

Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

No.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	Siente que el trabajo que realiza es está alineado a su perfil					
2	Se siente útil con la labor que realiza.					
3	Le complace los resultados de su trabajo.					
4	Su trabajo le hace sentir realizado como persona.					
5	Le gusta el trabajo que realiza.					
6	Haciendo su trabajo se siente bien conmigo mismo.					
7	Le gusta la actividad que realiza.					
8	La distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores.					
9	El ambiente donde trabaja es confortable.					
10	Le disgusta su horario laboral.					
11	Llevarse bien con su jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
13	El horario de trabajo le resulta cómodo.					
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
15	Las tareas que realiza son percibidas como algo sin importancia.					

<b>16</b>	Las labores realizadas le permiten sentirse cómodo en su centro laboral					
<b>17</b>	Siente el reconocimiento de sus jefes por la labor realizada					
<b>18</b>	El reconocimiento de sus jefes por la labor realizada lo compromete a seguir poniendo el mayor esfuerzo en su desempeño laboral					
<b>19</b>	El sueldo que tiene es bastante aceptable					
<b>20</b>	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas					

Anexo 04  
Confiabilidad del instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Variable Gestión administrativa

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

#### Variable Satisfacción laboral

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	20

Tabla 2.

Valores Alfa de Cronbach

Condición	Acotación
De -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja, No es Confiable
De 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
Del 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad
De 0,90 AL 1,00	Alta-Confiabilidad

Fuente: "Soto Quiroz (2015), *Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos*".

Interpretación: Se aprecia que la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral, presentan valores del alfa de Cronbach obteniendo ( $\alpha$  = ,904 y ,866), y su comparación con el baremo de interpretación, se determinó que los instrumentos tienen una confiabilidad alta y fuerte confiabilidad respectivamente, por lo que se procederá a su aplicación en la muestra determinada.

Anexo 05  
Validación de instrumentos

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	¿La gestión administrativa ayudaría a una excelente organización en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
2	¿Con un adecuado cumplimiento de funciones ayudaría a una excelente gestión administrativa?	x		x		x		
3	¿Considera que la planificación de actividades ayudaría a una gestión administrativa acorde a las necesidades de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
4	¿Cree que la planificación de actividades se realiza en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
5	¿Para una óptima gestión administrativa es necesario una optimización de los procesos?	x		x		x		
6	¿Se cuenta con una adecuada organización administrativa?	x		x		x		
7	¿Considera Ud., adecuada la estructura organizacional administrativa?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Existe medición de actividades como control en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
9	¿Existe inspección de campo como control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
10	¿Los administradores realizan una adecuada inspección de campos en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
11	¿Existe política de calidad en los servicios y productos que se ofrecen en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
12	¿Existe política de calidad como control en la gestión administrativa?	x		x		x		
13	¿Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de control?	x		x		x		
14	¿Se ha implementado políticas de control en la gestión administrativa?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Los administradores motivan adecuadamente para el crecimiento de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
16	¿Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa?	x		x		x		
17	¿La comunicación es el medio idóneo para un buen desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		

18	¿Existe liderazgo por parte del personal administrativo para el eficiente desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x	
19	¿En la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN se desarrolla una eficiente labor de dirección?	x		x		x	
20	¿Los jefes de cada área se encuentran capacitados para considerarse líderes?	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:**          **Aplicable [ X ]**          **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag.: Augusto Lòpez Loaiza DNI: 42809695**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 19 de octubre de 2021**

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Significación de tarea</b>							
1	Siente que el trabajo que realiza está alineado a su perfil	x		x		x		
2	Se siente útil con la labor que realiza.	x		x		x		
3	Le complace los resultados de su trabajo.	x		x		x		
4	Su trabajo le hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
5	Le gusta el trabajo que realiza.	x		x		x		
6	Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo.	x		x		x		
7	Le gusta la actividad que realiza.							
	<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo</b>							
8	La distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores.	x		x		x		
9	El ambiente donde trabaja es confortable.	x		x		x		
10	Le disgusta su horario laboral.	x		x		x		
11	Llevarse bien con su jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x		x		x		
13	El horario de trabajo le resulta cómodo.	x		x		x		
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social</b>							

15	Las tareas que realiza son percibidas como algo sin importancia.	x		x		x		
16	Las labores realizadas le permiten sentirse cómodo en su centro laboral	x		x		x		
17	Siente el reconocimiento de sus jefes por la labor realizada	x		x		x		
18	El reconocimiento de sus jefes por la labor realizada lo compromete a seguir poniendo el mayor esfuerzo en su desempeño laboral	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El sueldo que tiene es bastante aceptable	x		x		x		
20	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	x		x		x		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag.: Augusto Lòpez Loaiza DNI: 42809695**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.**

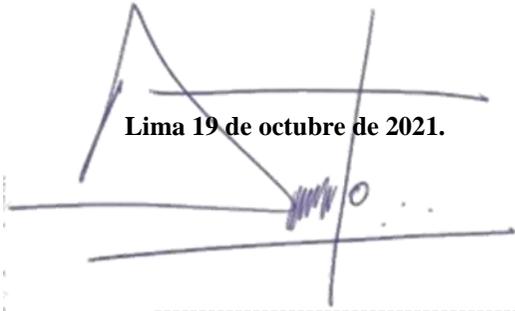
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 19 de octubre de 2021.



**Firma del Experto Informante**

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	¿La gestión administrativa ayudaría a una organización en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
2	¿Con un adecuado cumplimiento de funciones ayudaría a una gestión administrativa óptima?	x		x		x		
3	¿Considera que la planificación de actividades esta de acorde con una gestión administrativa en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
4	¿ La planificación de actividades se realiza en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
5	¿En la gestión administrativa es necesaria una optimización de los procesos?	x		x		x		
6	¿La organización administrativa es adecuada?	x		x		x		
7	¿Considera Ud., que la estructura organizacional administrativa es la adecuada?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿La medición de actividades como control en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN es adecuada?	x		x		x		
9	¿La inspección de campo como control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN es eficiente?	x		x		x		
10	¿Los administradores realizan una adecuada inspección de campo en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
11	¿Considera usted efectiva la certificación como estrategia de control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
12	¿Considera usted que las inspecciones de campo forman parte de la certificación como estrategia de control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		

13	¿Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de control?	x		x		x		
14	¿Considera usted que las prácticas implementadas forman parte de las políticas de control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Los administradores motivan adecuadamente para el crecimiento de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
16	¿Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa?	x		x		x		
17	¿La comunicación es el medio idóneo para un buen desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
18	¿El liderazgo por parte del personal administrativo para el eficiente desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN es el deseado?	x		x		x		
19	¿En la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN se desarrolla una eficiente labor de dirección?	x		x		x		
20	¿Los jefes de cada área se encuentran capacitados para considerarse líderes?	x		x		x		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel      DNI: 09217078**

**Especialidad del validador: Metodóloga**

**Lima, 30 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Firma del Experto Informante**

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

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Significación de tarea</b>							
1	Siente que el trabajo que realiza está alineado a su perfil	x		x		x		
2	Se siente útil con la labor que realiza.	x		x		x		
3	Le complace los resultados de su trabajo.	x		x		x		
4	Su trabajo le hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
5	Le gusta el trabajo que realiza.	x		x		x		
6	Haciendo su trabajo se siente bien conmigo mismo.	x		x		x		
7	Le gusta la actividad que realiza.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores.	x		x		x		
9	El ambiente donde trabaja es confortable.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
10	Le disgusta su horario laboral.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
11	Llevarse bien con su jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x		x		x		
13	El horario de trabajo le resulta cómodo.	x		x		x		
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Las tareas que realiza son percibidas como algo sin importancia.	x		x		x		
16	Las labores realizadas le permiten sentirse cómodo en su centro laboral	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
17	Siente el reconocimiento de sus jefes por la labor realizada	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
18	El reconocimiento de sus jefes por la labor realizada lo compromete a seguir poniendo el mayor esfuerzo en su desempeño laboral	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
	<b>DIMENSIÓN 4: Beneficios Económicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El sueldo que tiene es bastante aceptable	x		x		x		
20	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	x		x		x		

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

**Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078Especialidad del validador: Metodóloga**

**<sup>1</sup>Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

**Lima, 30 de octubre del 2021**



.....  
**Firma del Experto Informante**

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	¿La gestión administrativa ayudaría a una adecuada organización en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
2	¿Con un adecuado cumplimiento de funciones ayudaría a una gestión administrativa óptima?	x		x		x		
3	¿Considera que la planificación de actividades esta de acorde con una gestión administrativa en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
4	¿ La planificación de actividades se realiza en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
5	¿En la gestión administrativa es necesaria una optimización de los procesos?	x		x		x		
6	¿La organización administrativa es adecuada?	x		x		x		
7	¿Considera Ud., que la estructura organizacional administrativa es la adecuada?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿La medición de actividades como control en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN es adecuada?	x		x		x		
9	¿La inspección de campo como control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN es eficiente?	x		x		x		
10	¿Los administradores realizan una adecuada inspección de campo en la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
11	¿Considera usted efectiva la certificación como estrategia de control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
12	¿Considera usted que las inspecciones de campo forman parte de la certificación como estrategia de control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
13	¿Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de control?	x		x		x		
14	¿Considera usted que las prácticas implementadas forman parte de las políticas de control en la gestión administrativa de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Los administradores motivan adecuadamente para el crecimiento de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		
16	¿Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa?	x		x		x		
17	¿La comunicación es el medio idóneo para un buen desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN?	x		x		x		

18	¿El liderazgo por parte del personal administrativo para el eficiente desarrollo de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN es el deseado?	x		x		x	
19	¿En la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN se desarrolla una eficiente labor de dirección?	x		x		x	
20	¿Los jefes de cada área se encuentran capacitados para considerarse líderes?	x		x		x	

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:** Alejandro Ramírez Ríos                      **DNI:** 07191553

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 04 de diciembre del 2021.**



-----  
**Firma del Experto Informante**

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Significación de tarea</b>							
1	Siente que el trabajo que realiza está alineado a su perfil	x		x		x		
2	Se siente útil con la labor que realiza.	x		x		x		
3	Le complace los resultados de su trabajo.	x		x		x		
4	Su trabajo le hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
5	Le gusta el trabajo que realiza.	x		x		x		
6	Haciendo su trabajo se siente bien conmigo mismo.	x		x		x		
7	Le gusta la actividad que realiza.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores.	x		x		x		
9	El ambiente donde trabaja es confortable.	x		x		x		
10	Le disgusta su horario laboral.	x		x		x		
11	Llevarse bien con su jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x		x		x		
13	El horario de trabajo le resulta cómodo.	x		x		x		
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Las tareas que realiza son percibidas como algo sin importancia.	x		x		x		
16	Las labores realizadas le permiten sentirse cómodo en su centro laboral	x		x		x		
17	Siente el reconocimiento de sus jefes por la labor realizada	x		x		x		
18	El reconocimiento de sus jefes por la labor realizada lo compromete a seguir poniendo el mayor esfuerzo en su desempeño laboral	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Beneficios Económicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

19	El sueldo que tiene es bastante aceptable	X		X		X		
20	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	X		X		X		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr.: Alejandro Ramírez Ríos

**DNI:** 07191553

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

**Lima 04 de diciembre del 2021.**



-----  
**Firma del Experto Informante**

Anexo 06  
Carta de presentación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de octubre de 2021

Carta P. 545-2021-UCV-EPG-SP

ABOGADO

JESSICA MELISSA RUELAS BORJA

COORDINADORA SUB GERENCIA FISCALIZACION TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y  
MERCANCIAS-SUTRAN



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DIAZ DIAZ, JENNY**; identificado(a) con DNI/CE N° 45446481 y código de matrícula N° 7002470989; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA  
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE LA SUTRAN, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Anexo 07  
Carta de autorización



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20536902385
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías-SUTRAN	
Nombre del Titular o Representante legal: Abogado	
Nombres y Apellidos Jessica Melissa Ruelas Borja	DNI: 70437404

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal \*f\* del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Fiscalización de la SUTRAN, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Jenny Diaz Diaz	DNI: 45446481

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima 08 de diciembre del 2021

Firma \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

<sup>(1)</sup> Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º.- Artículo 7º.- Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo reserva el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo firmado con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes finales, se debe incluir la denominación de la organización, pero el texto necesario describir sus características.

Anexo 08  
Consentimiento informado

Consentimiento informado

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, JENNY DIAZ DIAZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DE FISCALIZACION DE LA SUTRAN, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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



---

**Jenny Díaz Díaz**

**DNI: 45446481**

**ORCID: : [0000-0002-9251-9146](https://orcid.org/0000-0002-9251-9146)**