



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br: Jean Paul Rodríguez Gonzales

ASESOR:

Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERU – 2017

Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata

Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

A los seres queridos que siempre me acompañan en mis proyectos y me estimulan a seguir adelante

Agradecimiento

A mi familia por su comprensión y paciencia, a la Universidad Cesar Vallejo a mis maestros y asesor Mg. Santiago Gallarday Morales por ayudarme y permitir concluir con éxito mis estudios

Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor de la tesis de investigación titulada: gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016 y como estudiante de maestría de Gestión Pública digo:

Que durante su desarrollo fueron contruidos los elementos del proyecto, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la tesis.

Que los datos obtenidos fueron proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

.....

Br. Jean Paul Rodríguez Gonzales

DNI: 41878285

Presentación

Señores miembros del Jurado

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional y tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. La tesis se desarrolla en siete capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción, el segundo capítulo corresponde marco metodológico, el tercer capítulo se refiere a los resultados, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión, el quinto capítulo a las conclusiones, sexto las recomendaciones, en el séptimo capítulo se desarrollan las referencias bibliográficas y capítulo octavo a los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

Índice de contenidos

Contenido	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica	22
1.3. Justificación	51
1.4. Problema	54
1.5. Hipótesis	55
1.6. Objetivos	56
II. Marco Metodológico	57
2.1 Variables	58
2.2 Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	60
2.4 Tipo de estudio	60
2.5 Diseño	61
2.6 Población, muestra y muestreo	62
2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Metodología de análisis de datos	65
III. RESULTADOS	66
IV. DISCUSIÓN	85
V. CONCLUSIONES	93
VI. RECOMENDACIONES	96
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	98

VIII. ANEXOS

102

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2 Instrumentos de recojo de información

Anexo 3. Confiabilidad

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5 Validación

Anexo 6 Artículo científico

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de La variable Gestión Administrativa	59
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	59
Tabla 3.	Validez del instrumento percepción de la gestión administrativa	64
Tabla 4.	Validez del instrumento nivel de satisfacción laboral	64
Tabla 5.	Nivel de la gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio de la Producción	67
Tabla 6.	Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	69
Tabla 7.	Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	70
Tabla 8.	Distribución de frecuencias entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	72
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	74
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	76
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	78
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	80
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significación entre la	81

	Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	82
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	83
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	84

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Niveles porcentuales de la gestión administrativa los trabajadores del Ministerio de la Producción	68
Figura 2 Niveles porcentuales de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	69
Figura 3 Niveles entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	71
Figura 4 Niveles entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	73
Figura 5 Niveles entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	75
Figura 6 Niveles entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	77
Figura 7 Niveles entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción	79

Resumen

La presente investigación tiene como variables de estudio la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño correlacional no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 108 trabajadores, a quienes se les encuestó a modo de censo. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, en las que se levantó información sobre las variables de estudio Gestión administrativa y satisfacción laboral, los instrumentos de recolección de datos fueron validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.900 para la variable gestión administrativa y 0.703 para la variable satisfacción laboral.

El resultado de la investigación demuestra que existe relación moderada, directa y significativa con un valor Rho de Spearman de 0.456 y un valor $p=0,000$ menor al nivel 0,05, confirmándose la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción laboral

.Abstract

The present study has as administrative variables the administrative management and the job satisfaction in the workers of the Ministry of Production in 2016. Its general objective was to determine the relationship between administrative management and the level of job satisfaction of the workers of the Ministry of Production Period 2016.

The research carried out was of quantitative approach, basic type of descriptive level, correlational non-experimental design and cross-sectional design. The population was made up of 108 workers, who were surveyed as a census. The data collection was carried out using the survey technique and the instrument was a questionnaire, in which information was collected on the study variables Administrative management and job satisfaction, data collection instruments were validated by expert judgment With an applicability result, its reliability was determined using the Alpha Cronbach coefficient whose value was 0.900 for the administrative management variable and 0.703 for the labor satisfaction variable.

The results of the research show that there is a moderate, direct and significant relationship with a Spearman Rho value of 0.456 and a p value of less than 0,000 to the 0.05 level, confirming the relationship between administrative management and job satisfaction of Ministry of Production period 2016.

Key words: Administrative management, job satisfaction

I: Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Paredes y Pineda (2012) en la tesis "influencia de la percepción de la gestión administrativa y la labor de satisfacción de los empleados del municipio de Choloma." Tuvieron como objetivo comprobar La influencia de la percepción de la gestión administrativa y la labor de satisfacción de los empleados de la ciudad de Choloma. En la parte metodológica, señaló que el estudio fue descriptivo con un diseño descriptivo. Correlacional, trabajó con una muestra de 154 empleados, para medir la percepción de la gestión administrativa, emplearon el cuestionario estructurado, de 65 preguntas desarrolladas en función de ocho dimensiones (cohesión de autonomía, confianza, presión de soporte, reconocimiento, equidad e innovación) y para medir la variable satisfacción laboral el cuestionario estructurado, desarrollado según las seis dimensiones (satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico) con la forma en que realiza su trabajo con la oportunidad de desarrollo, con la relación de jefe/subordinado y remuneración relacionada). Fueron capaces de determinar que existe una influencia del 64% de la percepción de la gestión administrativa para la satisfacción de los empleados del municipio de Choloma, con un coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables de estudio de + 0-80.

Guadalupe, Peña y Samaniego (2013) en su trabajo de tesis clima organizacional: factores de satisfacción laboral en una empresa del metal industrial - mecánica, el objetivo fue de identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña Frontera industrial metal mecánica, empresa con sede en Coahuila. El diseño metodológico corresponde a una investigación transversal, descriptiva y cuantitativa. Para el propósito de la recopilación de la información se tomó como objeto JSS parámetro Spector empresa escala de estudio comprende un total de 35 trabajadores, la muestra se determinó por consenso está compuesta por 33

asignaturas, de las cuales 30 son hombres y 3 mujeres, establecer niveles de edad, antigüedad y nivel de estudios, tabular las frecuencias correspondientes. Resultados de la tabla 4 muestran coeficientes de correlación de Pearson, derivado de la aplicación de SPSS (versión 17.0), puede ver, la mayoría de los coeficientes muestran correlaciones significativas, aunque no todos los valores son mayores que 0.6, requisito que cumple solamente la supervisión variable que correlaciona significativamente con el trabajo sí mismo, compañeros de trabajo y recompensas respectivamente. Otras correlaciones altas que se refiere a las condiciones de trabajo con beneficios, monitoreo de condiciones de trabajo y comunicación, trabajo con las políticas / procedimientos y comunicación. * Correlación es significativa al nivel 0,05 * la correlación es significativa al nivel 0,01. En la investigación de la conmoción cerebral resultados informan que los trabajadores, gerentes y funcionamiento del objeto de estudio, empresa, en general, al medio en términos de las variables exploradas satisfacción. Por lo anterior, se puede ver que los trabajadores parecen estar a gusto y orgulloso por el trabajo realizado y que esto es importante, que la relación y comunicación con los compañeros son adecuadas y que viene por el reconocimiento que reciben por su actuación tanto por parte de colegas y jefe.

Fuentes Navarro (2012) en su Tesis "Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad" (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango. El objetivo fue Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Este estudio es de tipo descriptivo que según Achaerandio (2000) se refiere que la investigación descriptiva, se elaboró una escala de likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. Los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Los resultados Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta

No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. En Conclusión la satisfacción laboral influye en la productividad y su hipótesis nula la satisfacción laboral no influye en la productividad, se puede asegurar que se acepta la hipótesis nula que la satisfacción laboral no influye en la productividad laboral, según los resultados obtenidos en la presente investigación.

Sánchez Florencia Cecilia (2011) en su tesis "Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de la industria cerealera". El objetivo es de identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el psicológico en un bienestar de los trabajadores de la industria de grano. La investigación tiene un diseño estructurado, con un método deductivo hipotético, mediante la técnica del cuestionario como instrumento. El uso del cuestionario, distribuidos 150 cuestionarios, que se realiza a través de una selección por disponibilidad, da una muestra de 64 cuestionarios entrega completa. Por lo tanto el porcentaje de retorno es 42.67%. Resultados arrojados podrían darse cuenta que existe un cierto grado de estrés en este tipo de industrias, debido a los cambios de rotación, los requisitos anteriores, de trabajo, mala comunicación con supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento, el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus aptitudes y las demandas de empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas , aquí observamos cómo relevantes y relacionados con nuestra muestra, la distribución temporal de la obra, tales como su duración, su distribución a lo largo de día, trabajo nocturno o cambio de trabajo. En conclusión, recuerde que la hipótesis de esta investigación se basa en que los trabajadores se ven afectados por estrés laboral, que afecta la satisfacción psicológica de bienestar y trabajo.

Quiroz (2012) en su tesis "Evaluación de la satisfacción laboral para el personal de la escuela de trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala" cuyo objetivo fue destinado a orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje a desarrollar en los estudiantes, destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes inherentes al perfil de la profesión, en beneficio de la sociedad guatemalteca. Se aplicó la técnica de entrevista, observación y encuesta para obtener información precisa, oportuna y confiable de estudio escuela de personal académico y administrativo. Se utilizó el instrumento (encuesta) y debido a la naturaleza de las funciones académicas - administrativa escuela es aplicó a 33 empleados del área administrativo y 11 colaboradores para el área académica de una muestra total de 44 colaboradores que significa una muestra representativa y confiable. Resultados, el área administrativa de la IE muestra un alto porcentaje de trabajo insatisfacción del 70% en comparación con el 85% de satisfacción laboral académico del área de la 10, que indica que el de componentes del clima organizacional no tiene un equilibrio de punto en las áreas de trabajo de la escuela que trabajo en un área y en la otra una satisfacción óptima provisión de factores que generan un ambiente adecuado para el correcto desarrollo de las funciones laborales. Ellos detectan causas de la insatisfacción concluye que por no contar con planes de acción a seguir para un buen desarrollo de las actividades administrativas en el proceso de trabajo hace necesario que apliquen programas de satisfacción laboral propuesto el trabajo generado por el bajo nivel de aplicación de los factores intrínsecos y extrínsecos es del clima organizacional.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Palma (2012) en la tesis "Escala de satisfacción laboral (SL SPC)" en el municipio de Lima Metropolitana." El objetivo fue desarrollar y validar una escala de satisfacción laboral en el municipio de Lima; el tipo de investigación fue cuantitativa a nivel descriptivo, con diseño descriptivo; la población estuvo conformada por 602 trabajadores entre funcionarios, profesionales y empleados, la muestra tenía un tamaño de 86 trabajadores escogidos por un muestreo

intencional, como instrumento para la escala de satisfacción laboral. Resultados: el 94.96% de funcionarios y trabajadores se colocaron en el nivel de satisfacción laboral promedio. También, se encontraron diferencias estadísticas de la escala de satisfacción para factores de reconocimiento de género o ambos casos a favor del género femenino. También se encontraron diferencias estadísticas por grupos ocupacionales en los factores de condiciones de trabajo y beneficios económicos que favorecieron profesionales y el factor que favoreció la administración. Conclusión: la escala de satisfacción laboral fue validada en este estudio, en un favorable, considerando que ello pueda ser replicado en otras áreas municipales.

Quischa (2012) en su tesis acerca "Relación entre la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción el trabajo de los trabajadores de la municipalidad del distrito del Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho-Perú". El objetivo de la investigación fue el estudio de la asociación que hay entre la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de la provincia del distrito de Alto Carmen Huamanga Ayacucho; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel estudio descriptivo correlacional, diseño correlacional no experimental de corte transversal. El instrumento de medición fue un cuestionario, cuya validación fue ($r = 90\%$); se trabajó con una probabilidad de muestras con selección sistemática de 124 trabajadores. Resultado: muestra una asociación clara y significativa entre la calidad de administrativa gestión y la satisfacción laboral (inercia: 79.1%, $\chi^2 = 50.35$; $p = 0.00 < 0.05$). También cabe señalar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos informáticos, acceso a internet cuenta con el municipio (35.70%) y la cantidad de oficinas de trabajo con la cuenta (36.30), dar más a los trabajadores califican como malo. Todo lo contrario. Con respecto a la aceptación de las ideas de los trabajadores y la dignidad en el trato del Gerente con los trabajadores, donde el 37.90% trabajadores califica como buena. Conclusión: Carmen Alto Huamanga provincia allí es una relación significativa entre la calidad de administrativa gestión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito. Puesto que existe una asociación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción

del trabajador ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$), así como también hay una baja asociación significativa entre satisfacción en el trabajo y la gestión administrativa ($\chi^2 = 21,43$; $p = 0.00 < 0.05$).

Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) en la investigación "trabajo satisfacción y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipios"; PUCP - 2° 12. El estudio consistió en la medición de la satisfacción laboral y su relación con el análisis de variables laborales: situación laboral (a), (b) sexo y (c) tiempo de servicio en cada uno de los tres municipios de Lima Metropolitana y Callao, además de la comparación del nivel promedio de satisfacción. Investigación correlacional y descriptiva con enfoque cuantitativo, que se llevó a cabo en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada uno de los tres municipios en estudio. El cuestionario "escala de usuario SL-SPC" fue utilizado para medir la satisfacción en el trabajo (Palma, 2005., cuyos resultados fueron que no existe ninguna diferencia significativa en el nivel de satisfacción en el trabajo trabajadores medio en cada una de las entidades y que esto puede ser considerado, además, que si hay diferencias significativas por condición laboral con respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada uno.

Flores y Saavedra (2012), Piura, en la tesis "Relación entre el clima y la satisfacción laboral en la empresa Computer Phone Center SRL de la ciudad de Piura, año 2012" cuyo objetivo era se pretender determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral mediante el método hipotético-deductivo, utilizando las escalas de clima laboral y satisfacción en el trabajo de Palma (2004), concluye que la variable satisfacción laboral en general, se consiguió un 52.0% que se califica como nivel medio o regular. En el supuesto factor "significación de la tarea" era el rango de 47.0% en la satisfacción de un trabajo de nivel medio. Asimismo, en cuanto al factor "condiciones de trabajo" alcanzadas 60.0% lo califica como un nivel medio de trabajo de satisfacción.

Ruiz (2014) en su Tesis "Desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión," el objetivo del estudio fue apoyar de qué manera el desarrollo del personal influye en la labor de satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, el tipo de investigación no fue experimental, la Cruz de diseño descriptivo. El instrumento de medición fue un cuestionario, cuya validación fue ($r = 90\%$), trabajaron con una probabilidad de la muestra de 53 trabajadores, resultado: evaluación de las variables presentadas en el capítulo anterior (capítulo III), las tablas fueron redactadas (Fig. 3.15, 3.16 y 3.17,3.18) y se ha estimado un indicador numérico para cada variable (Fig. 3.19, 3.20, 3.21 y 3.22), para los trabajadores con cargos de confianza tanto para los trabajadores sin cargos de confianza , lo que ha permitido valorar la relación entre las dos variables, la diferencia supere los 5 puntos (siendo el máximo aceptable de 10 puntos) ya que en la sistematización de la muestra, se tomó el valor de $E = 0.10$ error estándar. Así mismo se ha estimado que, el indicador sobre Desarrollo del personal tanto para trabajadores con cargos de confianza como para trabajadores sin cargos de confianza (fig. 3,19 y 3,21) es igual a 62 y 33 puntos; mientras que el indicador sobre Satisfacción Laboral (Fig. 3.20 y 3.22) es igual a 57.75 y 37.8 puntos. Estos indicadores han establecido una diferencia de 4.25 y 4,8 puntos (menos de 5). Es decir: $62 - 57.75 = 4,25$ puntos a trabajadores en puestos de confianza y $37,8 - 33 = 4,8$ puntos en las posiciones de los trabajadores de confianza. Conclusión ha sido demostrada la validez de la hipótesis en el sentido de que el desarrollo del personal contribuye positivamente en la satisfacción laboral Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

1.2. Fundamentos teóricas de la investigación

1.2.1. Bases teóricas de la gestión administrativa

Teoría del proceso administrativo según March y Simon, (1998)

La visión funcional del trabajo del directivo surgió con los trabajos de Fayol, que durante la segunda mitad del siglo XX, hacía énfasis principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales. Subrayaba el desarrollo de macro conceptos. March y Simon (1998) se referían a este cuerpo de conocimientos como “teoría del proceso administrativo”.

La teoría se fundamenta en el sentido que el proceso administrativo se parte de la premisa de que el conocimiento acerca de las prácticas administrativas puede ser establecido como un cuerpo coherente y uniforme y que pueden transmitirse las generalizaciones de las prácticas correctas y, por lo tanto, efectivas. Los catorce principios postulados por Fayol son los siguientes: 1. División del trabajo: consiste en la especialización de las tareas y de las personas, para así aumentar la eficiencia; 2. Autoridad y responsabilidad: autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia; la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad. Ambas deben estar equilibradas entre sí; 3. Disciplina: depende de la obediencia, aplicación, energía, comportamiento y respeto de los acuerdos establecidos; 4. Unidad de mando: cada empleado debe recibir órdenes de sólo un superior. Es el principio de la autoridad única; 5. Unidad de dirección: una cabeza y un plan para cada grupo de actividades que tengan un mismo objetivo; 6. Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales: los intereses generales deben sobreponerse a los intereses particulares; 7. Remuneración del personal: debe haber una justa y garantizada satisfacción para los empleados y para la organización en términos de retribución; 8. Centralización: se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización; 9. Jerarquía o cadena escalar: es la línea de autoridad que va

del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando; 10. Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Es el orden material y humano; 11. Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal; 12. Estabilidad y duración (en un cargo) del personal: la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca en su cargo una persona, mejor; 13. Iniciativa: la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito y 14. Espíritu de equipo: la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fuerzas para la organización.

Según Díez de Castro (2005) los principios más importantes desarrollados para guiar las actividades de coordinación son: Principio escalar: enfatiza la forma organizativa jerárquica en la que todos los participantes están relacionados en una estructura piramidal simple de relaciones de control. Principio de unidad de mando: especifica que ningún miembro de la organización debería de recibir órdenes de más de un superior. Principio de ámbito de control: enfatiza que ningún superior debería tener más subordinados de los que puede supervisar con eficacia.

Esto significa que, por ejemplo el principio de la excepción, recomienda que todas las materias rutinarias sean realizadas por los subordinados y que el superior esté libre para las situaciones excepcionales para las que no son aplicables las normas existentes.

Enfoque de Contingencias en la Administración según Kesr y Rozenzweig, (1998)

La Teoría de Contingencia en un paso adelante en la Teoría Sistémica de la Administración. Considera a las organizaciones como sistemas abiertos, que están en continua interacción con el entorno, pero su marco permite identificar de manera específica las variables internas y externas que tienen impacto sobre las acciones administrativas y el desempeño organizacional. Su capacidad para

ofrecer a los administradores unas líneas de acción específica ha hecho que su aceptación y utilización sea hoy amplísima.

En ese sentido, el término contingencia alude, según Kesr y Rosenzweig (1998) a que:

La contingencia reconoce que el entorno y los subsistemas internos de cada organización son únicos y proveen las bases para diseñar y administrar organizaciones específicas. Contingencia representa el punto de vista medio entre: El concepto de que los principios de organización y de administración son universales. El concepto de que cada organización es única y que cada situación debe ser analizada separadamente. (p. 36)

La Teoría de Contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en la teoría administrativa o en las organizaciones, todo es relativo, es decir, todo depende, y así las técnicas administrativas apropiadas para el logro de los objetivos de la organización tienen una relación funcional con las características de cada organización y esa relación es del tipo “si entonces” en lugar de las típicas relaciones causa-efecto.

Al respecto, es preciso señalar que la visión contingencial de la administración pone en evidencia que las fronteras entre diversas teorías y escuelas se hacen cada vez más inciertas y permeables, con un creciente y pujante intercambio de ideas y de conceptos, a su vez estableciendo que todos los elementos organizacionales pueden utilizarse, pero deben ser aplicados en cada empresa en función de las contingencias que se den en ella, es decir, en función de cómo sean los factores que afectan a una determinada organización.

Definición de gestión administrativa

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) define la gestión como: "la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para alcanzar los resultados esperados" (p.37).

También se puede señalar que la gestión administrativa es "la gestión de la información, los sistemas que albergan la información y la tecnología y las personas que maximizan la productividad" (Odgers 2005, p. 7).

Stoner, Freeman y Gilbert (2009), Define la gestión administrativa como

El proceso de diseñar y mantener un ambiente correctamente utilizando los recursos de trabajo en grupo, individuos eficientemente encuentro y objetivos específicos, es una función importante para toda organización exitosa y desempeña un papel esencial para asegurar que los negocios funcionen sin problemas". Una gran cantidad de funciones dentro del negocio, requiere de algún elemento de la gestión administrativa. Cualquier persona involucrada en la planificación, coordinación, dirección, o el control de los aspectos de un negocio pueden ser considerados como un gerente de administración. (p 40).

Se puede expresar que, gestión administrativa es el uso correcto de los recursos que permite alcanzar los objetivos institucionales.

Según Antúnez (1193), citado por Jabif (2004),

La dimensión administrativa de la gestión, es el conjunto de acciones que se realizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) para la consecución de los objetivos de la institución. Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación, y evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y, a la vez,

incluye actuaciones relativas al currículo, a la toma de decisiones, a la resolución de conflictos. (p. 7)

La gestión administrativa, se puede resumir como un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

Segundo (2011), nos define acerca de la gestión administrativa

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (...) La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (p. 18)

A la vez, la administración y las organizaciones son producto de su momento en su contexto histórico y social, por tanto, la gestión administrativa se debe entender en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en un tiempo determinado.

Álvarez (2008), nos dice lo siguiente:

Muchos tratadistas de la administración consideran que esta disciplina es un gran parte un proceso compuesto de ciertas funciones que constituyen un proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por cuatro funciones fundamentales, planeación, organización, dirección y control; constituyen el fundamento teórico de la disciplina. El proceso administrativo puede verse como un sistema en el sentido de que es un

conjunto de partes que presentan un alto grado de integración e interdependencia, que sus atributos conforman un todo, que persiguen un determinado objetivo y finalmente que tienen un cierto grado de estabilidad a pesar de que sus componentes están sujetos a cambios constantes. (p. 52)

Se puede observar que, la administración es un fenómeno universal en el mundo modernos; ya que, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinaciones de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivos previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos.

Alejandro (s/f), nos dice:

La administración es un proceso, es una forma sistemática de hacer las cosas. Esto implica que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con propósito de alcanzar las metas que desean. Este proceso tiene cuatro actividades básicas: 1) Planificación. Los gerentes usan la lógica y los métodos para analizar metas y acciones. 2) Organización. Los gerentes ordenan y asignan el trabajo, la autoridad y los recursos para alcanzar las metas organizacionales. 3) Dirección. Los gerentes dirigen, influyen y motivan a los empleados para que realicen las tareas esenciales. 4) Control. Los gerentes se aseguran de que la organización se dirige hacia los objetivos organizacionales. (p. 6)

Para el desarrollo de la gestión administrativa, se debe seguir los procesos. Los procesos nos necesarios para la dirección y el cumplimiento de metas de la organización.

También se puede definir a la gestión administrativa de acuerdo con Chiavenato (2011) para quien

La gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, por lo tanto, para efectos de la presente investigación, la percepción de la gestión administrativa se configura como el conjunto de acciones que desarrolla el servidor o funcionario, a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (p.14)

Dimensiones de la Gestión administrativa

Para la presente investigación se tomaron los principios de Chiavenato para dimensionar la variable gestión administrativa

Dimensión 1: Planificación

Según Chiavenato (2007)

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (p. 143)

Según Hunt (1993, p. 221) es el proceso que tiene como fin, determinar el rumbo hacia el que va dirigido una empresa y también los resultados que se esperan obtener a través de la definición de estrategias que garanticen la mayor probabilidad de éxito.

En cuanto a la planificación como estrategia para la mejora continua, Manes (2011), considera como requisitos esenciales los siguientes:

La dirección de la organización se debe sentir realmente convencida de que es posible mejorar la gestión institucional. (2) El camino más apropiado para obtener el compromiso hacia el proceso de mejora continua de todos los miembros de la organización es propiciar una gestión participativa basada en un efectivo sistema de comunicaciones. (3) Los individuos que anteponen sus intereses personales a los institucionales o sabotean los procesos de cambio, no son aptos para alcanzar los objetivos de mejora continua. (4) El proceso de mejora debe instalarse formalmente en la organización, respetándose los beneficios pactados con los colaboradores para mantener los estándares definidos de calidad. (5) La prevención debe ser responsabilidad de todos los miembros de la institución en un marco de desarrollo organizacional orientado a mejorar la productividad. (p. 49)

Para planificar el administrador debe visionar un futuro a fin de obtener un conocimiento de lo más aproximado posible de lo que sucederá en ese futuro, para luego definir los planes de acción que sean necesarios para alcanzar los resultados deseados.

Stoner, Freeman, Gilbert, 2009, p. 11).

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.

La planificación consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo cursos de acción. Los objetivos definen las etapas a cumplir para lograr las metas de las propuestas.

Según Robbins (2004, p. 5) “abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades”

Al respecto Münch (2010) nos dice que

La planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito. A través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿qué queremos?, ¿quiénes somos?, ¿hacia dónde nos dirigimos? De esta forma, con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar. (p. 41)

Es así, que la planificación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan experiencias pasadas y se esbozan planes y programas. Su característica principal es que a través de ella se logran objetivos, seleccionando los medios para conseguirlos.

Dimensión 2: Organización

Según Chiavenato (2007) se entiende la

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (p. 148)

Según Hunt (1993, p. 221) La organización implica diseño estructural de procesos funcionales, métodos y técnicas que se puedan aplicar para la distribución de recursos y responsabilidades que contribuyan a la simplificación del trabajo.

La organización, que implica el diseño de la estructura formal para el desarrollo de la gestión de la institución, facilitando la integración y coordinación de las actividades de los docentes, estudiantes y otros agentes; y el empleo de los recursos para desarrollar los procesos, programas y proyectos, que involucran la división del trabajo y de funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad y un esquema de las relaciones entre sus actores y con su entorno. (Amarante, 2000)

Se afirma, que la organización es la parte de la gestión administrativa que supone el establecimiento de los papeles que los individuos deben desempeñar en una empresa u organización.

En la organización es conveniente trabajar con equipos. El trabajo en equipo, “es aquel que realizan sus miembros; en él todos subordinan sus intereses personales a la noción de equipo” (Manes, 2011, p. 91).

Refiriéndose al cambio en la organización, Katszenbach y Smith (1993), sostienen lo siguiente:

Las bases del desarrollo efectivo de trabajo en equipo dependen de las habilidades de sus miembros, de la responsabilidad mutua y del compromiso en relación a las metas comunes consensuadas por el grupo. Esto permite el desarrollo personal, el desarrollo de proyectos colectivos y el logro de las metas esperadas. (p. 44)

La organización, la estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea.

Münch (2010), acerca de la organización

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes. En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo. La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo. (p. 61)

Se concluye, que la organización es la función administrativa relacionada con la distribución de tareas a los equipos o departamentos. Por consiguiente, es el proceso de distribuir y asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de una empresa, para conseguir los objetivos fijados.

Dimensión 3: Dirección

Para Chiavenato (2007)

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

Según Hunt (1993, p. 221) la dirección es la etapa de conducción que amerita dirigir y tomar decisiones, considerando elementos, como la comunicación, motivación y liderazgo.

La dirección, asociada con el liderazgo, la motivación y la creación de un clima organizacional por parte del directivo, que integre las potencialidades de los diferentes sujetos, a partir del compromiso de todos con el proyecto para mejorar el servicio y la administración de los recursos de la organización (Graffe, 2000).

Entonces, se precisa, que es la acción o influencia interpersonal de la administración para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzo.

En cuanto a la importancia de la Dirección en una gestión estratégica, Graffe (2000), señala:

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logran las formas de conducta más

deseables en los miembros de la estructura organizacional. La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control. A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione. (p. 78)

Ahora bien, la existencia de directivos en las organizaciones constituye una realidad demostrable. Los directivos se encargan de la dimensión de la dirección en la organización. La forma de ejecución va a constituir resultados organizacionales.

Teixidó (2001) precisa lo siguiente, al referirse a la dirección:

Entendida como el órgano que detenta la máxima autoridad y responsabilidad en el seno de la organización. Desde esta posición privilegiada, la dirección se erige en el garante máximo del cumplimiento de las finalidades que dan lugar a la organización; para ello, se responsabiliza de la regulación de su funcionamiento a la vez que aspira a la optimización, es decir, a la mejora. (p. 67)

En ese sentido, quien ejerce la dirección (el director) es considerado como el líder organizacional o líder educativo, en tanto dirige de manera adecuada y óptima la organización a su cargo.

Münch (2010), acerca de la dirección

La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo. Si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual

importancia, es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. Así, en inglés se utiliza el término management para referirse indistintamente a la dirección o a la administración. De hecho, al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se deriva en gran parte de una acertada dirección (p. 105)

Podemos concluir, que como función de la administración, consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados resolviendo los conflictos.

Dimensión 4: Control

Desde la postura de Chiavenato (2007)

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. Como proceso, el control presenta etapas que deben explicarse. (p. 151)

Según Hunt (1993, p. 221) “El control comprende la fase de seguimiento, evaluación de procesos y resultados con el propósito de hacer las correcciones que puedan presentarse, también para prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones”.

El control y seguimiento de la gestión, para asegurar la ejecución de la programación de acuerdo al esquema de responsabilidades y distribución del trabajo que se diseñó, para lograr los objetivos y metas asignados a los

diferentes actores o unidades de la organización, e introducir ajustes a la programación y a la asignación de recursos (Ruiz, 2000).

A la vez, es un medio de regularización utilizada en las organizaciones y, se orientan en el proceso administrativo para verificar si se cumplen los objetivos trazados en la planificación.

En ese sentido, como señala Ruíz (2000):

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (p. 130)

El control es la función que se encarga de evaluar el desarrollo integral de una empresa. El control es una etapa importante en la administración, ya que, sirve para verificar cuál es la situación real de la organización y si se están cumpliendo los objetivos.

Münch (2010) acerca del control

La evaluación y control es la fase del proceso administrativo a través de la cual e establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa. Íntimamente ligado con la planeación, el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. Lo ideal es saber elegir y utilizar las formas, técnicas y tipos de control que propicien la máxima satisfacción de los clientes, del personal, de la sociedad, del entorno y de los accionistas para cumplir la misión de la organización. (p. 125)

El presente procesos es usado por los administradores para asegurar de que las actividades realizadas corresponden con lo planificado, el control también puede utilizarse para evaluar la eficacia del resto de las funciones administrativas.

1.2.2. Bases teóricas de la Satisfacción laboral

De acuerdo con lo planteado por Dipp, Tena y Villanueva (2010) sobre el tema referido a la satisfacción laboral, podemos ver que

El estudio de las condiciones sociolaborales ha adquirido importancia en las investigaciones de los últimos años (Perie & Baker, 1999), y ahora la satisfacción laboral se considera un constructo muy importante en psicología organizacional y del trabajo, por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo de la institución tanto organizacional como individual (Dormann & Zapf, 2001). En el ámbito del campo de estudio de la satisfacción laboral se reconoce como pionero el trabajo de Robert Hoppock (en Gimeno, 2004). Posteriormente adquirió importancia por considerar que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano, y porque siempre se le ha asociado al desempeño, al grado de llegarse a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño (Barraza & Ortega, 2009). (p. 2)

Al ser la organización un sistema cooperativo, requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de determinados indicadores y, uno de ellos es la satisfacción laboral, con el fin de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores

Aguilar, Magaña y Surdez (s/f), nos dicen:

Satisfacción en el trabajo es un concepto cubierto principalmente por tres disciplinas científicas: la psicología, recursos humanos y, más recientemente, la economía. El enfoque adoptado en la psicología hasta ahora ha tratado de explicar la razón de tener distintos niveles de satisfacción entre los trabajadores que realizan el mismo trabajo, la cuestión central que se perciben y lo que los empleados piensan sobre su trabajo. El marco de los recursos humanos se ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, a desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos. El núcleo de su enfoque es la cuestión de lo que se puede ofrecer a los empleados en términos de remuneración y otros servicios para hacerlos más felices y más satisfechos. En el caso de la economía, la contribución se basa en la evaluación de los factores del trabajo que componen esta noción de satisfacción. (p. 1)

Un armónico clima de trabajo, condiciones de seguridad, buen trato humano y una remuneración justa en función de las tareas o cargo que desempeña el trabajador se cuentan entre las necesidades más notables a satisfacer para que el empleado se encuentre a gusto en su ambiente de trabajo.

García (2010), nos menciona las teorías iniciales de la satisfacción laboral:

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo. (p. 3)

La satisfacción laboral, también se aprecia en los estados de ánimo que los empleados poseen. Y las actividades realizadas por los trabajadores van más allá de sus funciones, pues además tienen que interactuar con los colegas y con los gerentes.

Según Robbins (1998), citado por García (2010), nos dice

La define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p. 3)

La satisfacción laboral, se refleja en la actitud del empleado hacia la organización o empresa en la que labora; la cual, se evidencia en la eficiencia de sus actividades.

García (2010), nos dice acerca teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg

Herzberg consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a

los factores intrínsecos o motivadores. En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. (p. 5)

El concepto de satisfacción laboral lo que nos expresa es la conformidad que representa una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

García (2010), según el modelo de Porter y Lawler, nos dice:

En este modelo se plantea que la satisfacción es el producto de la interacción entre la motivación, el desempeño (la medida en que las recompensas utilizadas por la organización satisfacen las expectativas del trabajador) y de la percepción subjetiva entre lo que este aporta y lo que recibe a cambio de su labor. Del mismo modo, se considera que en el nivel de satisfacción influyen de forma directa aspectos como las relaciones interpersonales, la autorrealización, entre otros factores intrínsecos a la actividad laboral y la expectativa que tiene el trabajador en relación a lo que debe recibir a cambio de su esfuerzo. Además, se plantea que en el desempeño no sólo influye la motivación del individuo, sino también, sus habilidades y particularidades subjetivas y el nivel de esfuerzo que este considera necesario para realizar de forma eficiente su actividad productiva. (p. 6)

Es preciso destacar que la satisfacción laboral que alguien experimente siempre incidirá en el comportamiento que el trabajador presente frente a sus tareas u obligaciones.

La satisfacción laboral es el nivel de satisfacción que una persona se siente con respecto a su trabajo. Este sentimiento se basa principalmente en un individuo de la percepción de la satisfacción. Satisfacción en el trabajo puede ser

influenciada por la capacidad de una persona para realizar las tareas requeridas, el nivel de comunicación en una organización, y los empleados trata de gestión manera. (Weinert, 1985, p. 297-298)

Satisfacción en el trabajo se divide en dos niveles: afectiva satisfacción en el trabajo y cognitiva satisfacción en el trabajo. Satisfacción en el trabajo afectivo es el sentimiento emocional de una persona sobre el trabajo en su conjunto. Satisfacción en el trabajo cognitivo es cómo los empleados se sienten satisfechos en relación con algún aspecto de su trabajo, tales como pago, horas, o beneficios. (Weinert, 1985, p. 297-298)

La satisfacción laboral “es la actitud de trabajo más ampliamente investigado y entre los temas más ampliamente investigado en Psicología Industrial / Organizacional” (Juez y Church, 2000).

Por otro lado también viene a ser la actitud general que resulta cuando los sujetos a través del desarrollo de su trabajo tuvieron éxito en el cumplimiento de sus expectativas y que se genera por factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por factores extrínsecos (Chiavenato, 2007, p.283)

Satisfacción laboral

La teoría más ampliamente aceptada de la satisfacción en el trabajo fue propuesto por Locke (1976), que define la satisfacción laboral como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración de las propias experiencias de trabajo o de empleo" (Locke, 1975, p.1304). Satisfacción en el trabajo tiene emocional, cognitivo, conductual y los componentes (Bernstein & Nash, 2008). El componente emocional se refiere a los sentimientos relacionados con el trabajo, tales como el aburrimiento, la ansiedad, el reconocimiento y la emoción. El componente cognitivo de la satisfacción en el trabajo se refiere a las creencias en relación con el trabajo de uno si es respetable, mentalmente exigente / desafiante y gratificante. Por último, el componente conductual incluye acciones de las

personas en relación con su trabajo como la morosidad, trabajando hasta tarde, fingiendo la enfermedad con el fin de evitar el trabajo (Bernstein & Nash, 2008).

Satisfacción en el trabajo se refiere a las actitudes positivas o disposiciones emocionales que la gente puede ganar de trabajo a través de los aspectos del trabajo. La satisfacción laboral de los empleados se convierte en una atención central en las investigaciones y discusiones en psicología del trabajo y de la organización, ya que se cree que tiene relación con el rendimiento en el trabajo.

Este interés es debido a varias razones, que están relacionados con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, que han sufrido cambios con el tiempo. Dicho autor expone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas de tiempo.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organización.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de que las actitudes y los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda su organización.
- e) La creciente importancia de la información sobre las actitudes, las nociones de valor y objetivos de los socios en relación con el trabajo del personal.
- f) Mayor aprobación de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente en satisfacción en la vida diaria.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), llamado la teoría de dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg llama la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos e intrínsecos. Describieron las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, como el salario,

la política de la empresa, el ambiente físico, seguridad en el trabajo, etc... Según modelo bivariado estos elementos extrínsecos sólo pueden prevenir insatisfacción o evitarla cuando ésta existe pero no puede determinar la satisfacción que esto estaría determinado por factores intrínsecos, que serían aquellos que son inherentes a la obra; contenidos, responsabilidad, logro, etc. sí mismo, responsabilidad, logro, etc. (Weinert, 1985, p. 297-298)

Hannoun (2011), nos dice

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (p. 15)

La satisfacción en el trabajo implica; a la vez, las interrelaciones que se dan entre las personas, las cuales comprenden cumplir con las políticas de la organización.

Además, Hannoun (2011), nos dice el siguiente concepto:

También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (p. 15)

Por otro lado, los empleados poseen valores dentro de la organización; los cuales, reflejan la filosofía de la empresa. Son éstos los que determinan la actitud del trabajador frente a su trabajo.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Sotomayor (2013) menciona que hablar de satisfacción laboral implica “Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos” (p.33).

Dimensión 1: Satisfacción con la organización

La satisfacción con la organización refiere a los aspectos como, “la política de beneficios y salarios dentro de la organización”. (Sotomayor, 2013, p. 44)

Fuentes (2012), nos dice

Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos. (p. 14)

La identificación del empleado con la organización es la actitud que adopta de reconocer la filosofía de la organización y trabajar para cumplir las metas que se plantean.

Robbins (2005), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. (Fuentes, 2012, p.19)

Además, según Fuentes (2012), se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea. El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía. El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo. El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. (p. 20)

El reconocimiento de ciertas variables demuestran que el trabajador al sentirse identificado con la organización cumple con ciertas características dentro de las tareas encomendadas en la empresa.

Pérez y Rivera (2015), nos dicen

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (p. 24)

Todo trabajador buscará sentirse bien dentro de su ámbito laboral; además, de poseer expectativas referente a su desempeño profesional dentro de la organización donde labora.

Dimensión 2: Satisfacción con las relaciones humanas

Así mismo, la satisfacción con las relaciones humanas incluye, “la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad. (Sotomayor, 2013, p. 44)

Tan y Lim (2004), citado por Yáñez, Arenas y Ripoll (2010)

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal (...) la confianza es, en gran medida, determinada por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. Múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad. (p. 194)

Dentro de las relaciones interpersonales que se dan en la organización existe algo fundamental que es la confianza, la confianza forma parte dentro del proceso; ya que determina, el cumplimiento satisfactorio de las metas.

Goldman y Tabak (2010), citado por Azzollini (2011), nos dicen

Es de señalar la significativa relación que se ha encontrado entre la Satisfacción laboral y los climas éticos, especialmente la presencia de climas humanitarios, caracterizados por la preocupación por el otro, cierta independencia., con leyes, códigos y reglas que influyen positivamente en la satisfacción con el trabajo. El lazo particular de este tipo de clima con la Satisfacción laboral está vinculado con la relación positiva entre la ética organizacional (apoyo de los directivos al comportamiento ético, el clima ético de la organización y la asociación entre comportamiento ético y posibilidades de promoción) y la Satisfacción laboral. (p. 38)

Los climas éticos y humanitarios, son importantes; ya que, crean una forma de trabajo mancomunado entre los empleados; claro está, en base a las políticas de la organización.

Pérez y Rivera (2015), nos dicen

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (p. 24)

Los valores se reflejan en el clima organizacional que se desarrolla entre los empleados. Lo que se busca es un clima organizacional positivo, para propia satisfacción de todos los que laboran en la organización.

Dimensión 3: Satisfacción con la promoción y remuneraciones

Con respecto a la satisfacción con las promociones, se refiere a las “oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción”. (Sotomayor, 2013, p. 43)

Acerca de la satisfacción con la remuneración, Fuentes (2012), nos dice

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. (p. 21)

La teoría reconoce dos formas de recompensa unas son tangibles y otras intangibles. Ambas se relacionan con el objetivo de que el empleado se sienta satisfecho.

Fuentes (2012), con respecto a la satisfacción con la promoción, nos dice:

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. (p. 22)

El trabajador busca en su vida profesional desarrollarse, los ascensos o promociones brindarán satisfacción al empleado; ya que, es resultado del esfuerzo que deposita en las tareas que realiza en la empresa.

Pérez y Rivera (2015), nos dicen que

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (p. 23)

Compensar al trabajador es importante, y se debe tener en cuenta dentro de la organización; ya que, crea un clima de satisfacción entre los empleados.

Dimensión 4: Satisfacción con el control y supervisión

La satisfacción con el control y supervisión, este aspecto alude al, “estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas”. (Sotomayor, 2013, p. 45)

House y Mitchell (1974), citado por Pérez y Rivera (2015)

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado

y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. (p. 24)

Los ejecutivos o de mando medio deben poseer liderazgo; lo cual implica tener criterios indispensables para relacionarse con sus empleados. Es así, que el trabajador se sentirá parte de la organización, no sólo como un empleado sino como un ser humano.

Salazar (2014), nos dice

Los gerentes adquieren el estilo con que se sienten más cómodos para realizar la supervisión del personal. Las expectativas de un gerente supervisor, son otro componente más. La evidencia ha demostrado que, por varias razones, las situaciones tienden a corresponder a diversas suposiciones; a esto se le llama en ocasiones profecía que se cumple por sí misma. El estilo de supervisión que aprueban los superiores de un gerente es muy importante al determinar la orientación que éste seleccionara. (p. 37)

Los administradores y gerentes adoptan formas de supervisar al personal, las cuales brindan información del desempeño de los empleados y el resultado de la metas de la empresa.

Dimensión 5: Satisfacción con la producción de bienes y servicios

La Satisfacción con la producción de bienes y servicios, refiere tales como, “pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas”. (Sotomayor, 2013, p. 43)

Referente a la satisfacción con la producción, Fuentes (2012), nos dice:

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación

positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. (p. 24)

Si toda persona se encuentra satisfecha trabajará de la mejor forma para cumplir las metas. La productividad de un trabajador, muchas veces, depende del grado de satisfacción que posee con la organización.

Álvarez (2001), nos dice:

Si en la base de la producción de bienes y servicios se encuentran la fuerza humana de trabajo y las distintas funciones que cumple el medio natural, es obligado hacer unas mínimas consideraciones al respecto, oportunas además en cuanto que trabajo y naturaleza son también fuentes en sí mismas de satisfacción. (p. 95)

La producción, en definitiva, es producto del ser humano. Pero, para llevar adelante la producción se dan procesos en el que se debe tener en cuenta el eje principal: el empleado.

1.3 Justificación

Justificación metodológica

La presente investigación, se realiza bajo el enfoque cuantitativo, haciendo uso del método deductivo y de un diseño no experimental correlacional. Además los instrumentos que se han aplicado en esta investigación, se convierte en instrumentos del objetivo de la evaluación, porque estaban debidamente fundado y

validado empíricamente que los resultados esperados sean claras y coherentes con el tipo y diseño de la investigación; la sencillez de su interpretación de aplicación e les convierten en valiosa y herramientas útiles, que están a disposición de futuras investigaciones que consideran variables relacionadas con como la percepción de la gestión administrativa y de trabajo de satisfacción.

Justificación práctica

La contribución de este trabajo de investigación es fundamental, porque permitirá a los funcionarios y directivos del Ministerio de la época de producción, entender los diferentes componentes de la gestión administrativa, percibir las dimensiones que la hacen arriba y conocer la relación que tienen cada uno una de estas con el nivel de satisfacción de los trabajadores. La información proporcionada por este trabajo de investigación les proveerá de datos reales, que puede ser empleado en el desarrollo de un diagnóstico eficiente y aumentar dependiendo de esto, estrategias adecuadas promover el desarrollo de un buen servicio a la población. Información obtenida y procesada, permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias existentes de gestión administrativa. Los instrumentos a utilizar en esta investigación, puede utilizarse como instrumentos de autoevaluación objetiva, ya que son debidamente fundados y validados empíricamente.

Justificación en el ámbito de la gestión pública

Los resultados de la investigación servirán para la mejora de la gestión de la administración pública en el Ministerio de la producción, elevando los estándares de aplicación de todos los procesos y etapas de la administración, con la participación activa de los trabajadores, con el fin de elevar la satisfacción laboral en los aspectos de organización, planeamiento, dirección y gestión, evaluación y control que cedan el logro de los objetivos del plan estratégico.

1.4. Realidad Problemática

La gestión administrativa para el estado, en los últimos años se ha renovado, mientras que un punto importante para el desarrollo institucional. Tanto así que en la Ley N ° 27658 marco de renovación de la gestión del estado considerado como fundamental para el propósito la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

La apreciación de la gestión administrativa es de valiosa importancia en las diversas organizaciones, ya sea pública o privada, una buena gestión administrativa va a crear un clima favorable en el nivel de satisfacción de los trabajadores, todo esto mediante la administración eficiente y eficaz en la organización, cuyos beneficios serán positivos para la institución, para los trabajadores y para los beneficiarios que reciben los bienes y servicios ofrecidos por la entidad.

Varios estudios afirman que una correcta percepción de la gestión administrativa, genera una atención óptima a los usuarios en diferentes niveles institucionales. Es decir, en la medida en que directivos, junto con su personal de funcionarios y jerárquicos y trabajadores, administrados gestionen de manera adecuada con el fin de brindar un servicio de alta calidad.

El Ministerio de la Producción del Perú es el sector encargado de formular, aprobar, ejecutar y supervisar todos los niveles de producción, industria, manufacturera y pesquera. EL cual es categórico para el desarrollo socio-económico tanto nacional, regional e internacional,; Sin embargo, se puede ver que la institución no da suficiente importancia a la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, que manifiestan diversos grados de insatisfacción laboral, producto de diversas limitaciones que no permiten a los trabajadores lograr niveles óptimos de satisfacción en el trabajo; más aún cuando no hay incentivos adecuados sobre la productividad del trabajador, sociales, familiares, culturales, las necesidades de

superación personales y profesional que determinan a largo plazo en la baja motivación del trabajador y como resultado de un baja satisfacción laboral.

Antes de los problemas descritos, esta investigación pretende profundizar en el conocimiento sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores y la relación entre las dos variables. Esto, ampliar el interés y mostrar que hay formas de mejorar la gestión administrativa y por lo tanto la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de esta institución; pero sobre todo, fortalecerá esta relación sobre la base de la mejora de la labor de los trabajadores y gestión administrativa. Permitirá la propuesta de planes o alternativas que permitan para superar los problemas administrativos existentes y afectando el nivel de satisfacción del trabajador, que a su vez determina la calidad del servicio ofrecido por la institución.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?

Problema específico 3

Cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?

Problema específico 4

¿Cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión administrativa en y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?

1.5.2 Hipótesis específico**Hipótesis específico 1**

Existe relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Hipótesis específico 2

Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Hipótesis específico 3

Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Hipótesis específico 4

Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

1.5 Objetivo

1.5.1 Objetivos General

Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

1.5.2 Objetivos Específicos

Objetivos Específicos 1

Determinar la relación de la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Objetivos Específicos 2

Determinar la relación de la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Objetivos Específicos 3

Determinar la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Objetivos Específicos 4

Determinar la relación del control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual

Variable 1: Gestión Administrativa

Para conceptualizar esta variable en la presente investigación, se asumió lo establecido por Chiavenato (2011), quien sostiene que

La gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, por lo tanto, para efectos de la presente investigación, la percepción de la gestión administrativa se configura como el conjunto de acciones que desarrolla el servidor o funcionario, a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (p.14)

Variable 2: Nivel de satisfacción laboral

“Es la actitud general que resulta cuando los sujetos a través del desarrollo de su trabajo tuvieron éxito en el cumplimiento de sus expectativas y que se genera por factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por factores extrínsecos” (Chiavenato, 2007, p.283).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Planeamiento	Objetivos	1, 2, 3, 4, 5,		Adecuada (30 – 40)
	Procesos	6, 7, 8		Moderada (19 – 29)
				Inadecuada (8 – 18)
Organización	Actividades necesarias	9, 10, 11,	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).	Adecuada (34 – 45)
		12, 13, 14,		Moderada (22 – 33)
		15, 16, 17		Inadecuada (9– 21)
Dirección	Función administrativa	18, 19, 20,	A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).	Adecuada (30 – 40)
		21, 22, 23,		Moderada (19 – 29)
		24, 25, 26		Inadecuada (8 – 18)
Control	Cumplimiento de objetivos	27, 28, 29,		Adecuada (30 – 40)
		30, 31, 32,		Moderada (19 – 29)
		33, 34		Inadecuada (8 – 18)

Tabla 2:

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Satisfacción con la organización	Cumplimiento de las disposiciones, normas, documentos de gestión, la organización, participación,	1, 2, 3,	Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).	Buena (30 – 40)
		4, 5, 6,		Regular (19 – 29)
		7, 8		Malo (8 – 18)
Satisfacción con las relaciones humanas	Igualdad, justicia, empatía, roles, tolerancia	9, 10,		Adecuada (26 – 35)
		11, 12,		Moderada (17 – 25)
		13, 14,		Inadecuada (7 – 16)

Satisfacción con la promoción y remuneraciones	Productividad, recursos, normas, conocimiento, adaptación y adecuación	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	Adecuada (26 – 35) Moderada (17 – 25) Inadecuada (7 – 16)
Satisfacción con el control y supervisión	Control, supervisión y fiscalización	23, 24, 25, 26, 27, 28,	Adecuada (26 – 35) Moderada (17 – 25) Inadecuada (7 – 16)
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	Salario o sueldo, plus	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36	Adecuada (26 – 35) Moderada (17 – 25) Inadecuada (7 – 16)

2.3. Metodología

La metodología de la presente investigación corresponde al método hipotético-deductivo, según Monje (2010), comienza con la enunciación de las hipótesis derivadas del marco teórico, seguido de la operacionalización de las variables, la recolección y el procesamiento de los datos, y por último la interpretación y discusión. Los datos empíricos constituyen la base para probar las hipótesis y los modelos teóricos previstos por el investigador.

2.4 Tipo de estudio

El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Básico, porque se orienta a la exploración de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, saber nuevos conocimientos relacionados con percepción variable, gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la producción.

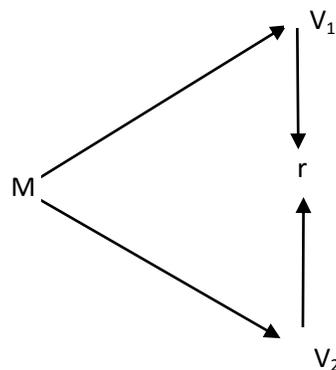
Descriptivo, porque el propósito es describir cómo las variables se expresan en el momento de la investigación. Conduce a analizar y medir la información compilada sobre las variables de estudio y es correlacional, porque se pretende

medir el grado de relación que existe entre la variable percepción de la gestión administrativa y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Ministerio de la producción y luego determinar si o no están relacionadas y por último analizar la correlación (Hernández) Fernández, Baptista, 2010).

2.5 Diseño

Durante el estudio no será manipulado ninguna variable, ni tampoco se posible alterará los condiciones del medio en que ocurre el hecho, limitar es observar y registrar como ocurre en la realidad; Así también se levantará la información necesaria sólo una vez durante la investigación.

Por lo tanto en el estudio se empleará un diseño no experimental y Transversal, a decir de Hernández (2006, 213), que afirman que en los diseños transeccionales, que investiga sólo observa y reporta por única vez. La investigación es debido al diseño correlacional porque permite medir el grado de relación entre la variable percepción de su gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores; es decir, durante el desarrollo de la investigación, habrá un tratamiento experimental y rec lección de datos llevará a cabo en un momento y sigue al siguiente esquema:



Dónde:

M Muestra,

V_1 Gestión administrativa

V_2 Satisfacción laboral

r Relación entre las variables.

2.6 Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 108 trabajadores de la dirección general de políticas y desarrollo pesquero del ministerio de la producción, a quienes se les ha encuestado a modo de censo.

Muestreo fue no probabilístico intencionado

2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, que está basado en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que a través de preguntas hechas en forma personal, telefónica o por correo investigarlos sus características, costumbres, hábitos, opiniones, gustos, etc. de una comunidad determinada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Instrumento de recolección de datos

Según la técnica de investigación, el instrumento utilizado para la recogida de información será el cuestionario. Con respecto a Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que "consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir" (p.217).

Nombre: cuestionario para medir la percepción de la Gestión administrativa

Adaptado Bch: Jean Paul Rodríguez Gonzales.

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 30 minutos.

Objetivo: Determinar la percepción de la gestión administrativa

Descripción: Cuestionario para medir la percepción de la gestión administrativa está compuesta por cuatro dimensiones, con un total de 34 items, destinado a averiguar qué personas sienten y piensan acerca de la organización, obtenida por la percepción del trabajador para responder. Este cuestionario fue organizado bajo una escala de tipo de cinco categorías de Likert: Malo (1), Muy malo (2), Regular (3), Bueno (4) Muy bueno (5).

Ficha técnica para medir el nivel de satisfacción laboral del trabajador

Autores: Bch: Jean Paul Rodríguez Gonzales 2011)

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 30 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente el nivel satisfacción laboral

Descripción: el cuestionario, el nivel de satisfacción del trabajador está conformado por dos dimensiones, con un total de 26 items, con que se pretende obtener resultados en el ambiente de trabajo... Este cuestionario fue estructurado bajo una escala de tipo de cinco categorías de Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Validación y confiabilidad del instrumento

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, están sujetas a consideraciones del juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), Este juicio de expertos es para verificar la validez de los artículos es preguntar a los expertos en el dominio que los elementos de adecuación de los criterios determinaron y establecieron previamente. Tener certificados válidos en los anexos para su confirmación.

Tabla 3

Validez del instrumento percepción de la gestión administrativa

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	

Tabla 4

Validez del instrumento nivel de satisfacción laboral

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	

Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos para ser utilizado en el estudio tiene artículos con opciones en escala de Likert, por lo tanto, el coeficiente alfa de Cronbach se ha utilizado para determinar la estabilidad interna, análisis de la correlación del promedio de cada artículo con todo otro instrumento que constituya.

Se aplica para determinar el coeficiente de confiabilidad, en el piloto, después de analizadas por el alfa de cronbach con la ayuda de software estadístico SPSS versión 22

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004):

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

2.8. Metodología de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.0 para Windows, a través de estadística descriptiva y la contrastación de hipótesis.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Luego del recojo de datos a partir de los instrumentos, para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones directas de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, en primera instancia se procederá la transformación las puntuaciones a sus niveles respectivos y como según da instancia se procederá a la prueba de hipótesis

Nivel de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Tabla 5

Nivel de la gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	inadecuado	6	5,6	5,6	5,6
	moderado	78	72,2	72,2	77,8
	adecuado	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

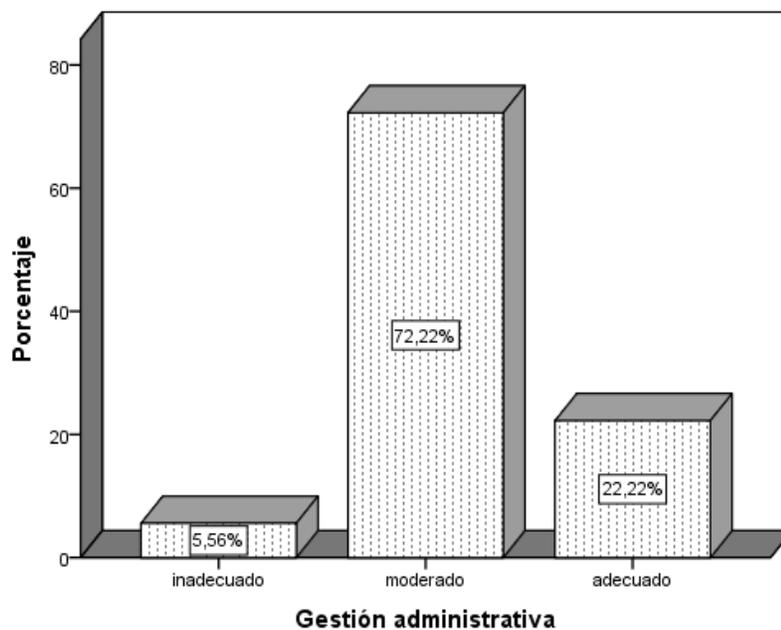


Figura 1. Niveles porcentuales de la gestión administrativa los trabajadores del Ministerio de la Producción

En la tabla 5 y figura 1, se aprecian los niveles porcentuales de la gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los cuales se tiene que el 5.56% de los encuestados perciben que la gestión administrativa es inadecuada, mientras que el 72.22% perciben que la gestión es moderada y el 22.22% manifiestan que el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio de la Producción es adecuado

Niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Tabla 6

Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	5	4,6	4,6	4,6
	regular	96	88,9	88,9	93,5
	bueno	7	6,5	6,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

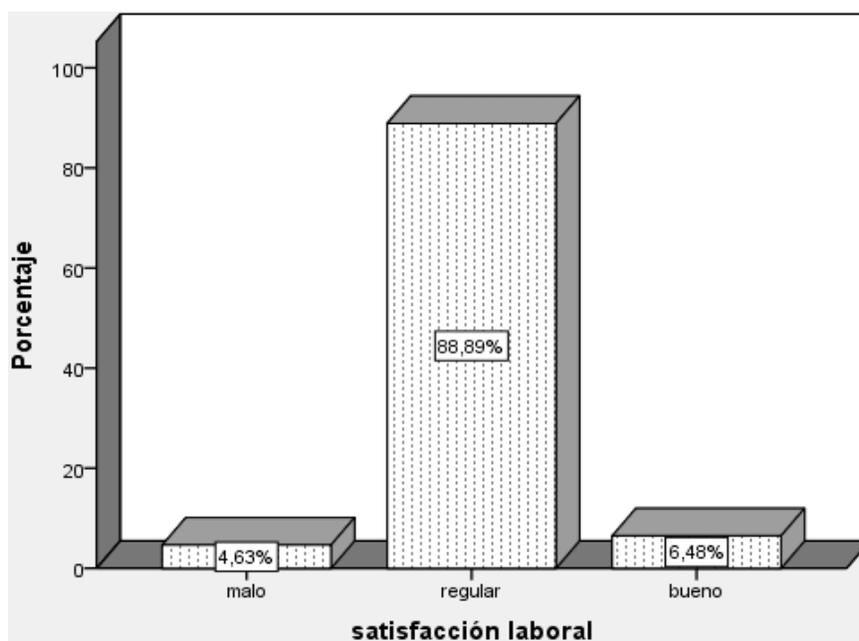


Figura 2. Niveles porcentuales de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Asimismo, en la tabla 6 y figura 2, se aprecian los niveles porcentuales de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los cuales se tiene que el 4.63% de los trabajadores manifiestan que presentan mala satisfacción laboral, mientras que el 88.89% presentan regular satisfacción laboral y el 6.48% de los trabajadores del Ministerio de la Producción presentan buen nivel de satisfacción laboral

Niveles comparativos entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Tabla 7

Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Gestión administrativa *satisfacción laboral				
		satisfacción laboral			Total	
			malo	regular		bueno
Gestión administrativa	inadecuado	Recuento	1	4	1	6
		% del total	0,9%	3,7%	0,9%	5,6%
	moderado	Recuento	2	71	5	78
		% del total	1,9%	65,7%	4,6%	72,2%
	adecuado	Recuento	2	21	1	24
		% del total	1,9%	19,4%	0,9%	22,2%
Total		Recuento	5	96	7	108
		% del total	4,6%	88,9%	6,5%	100,0%

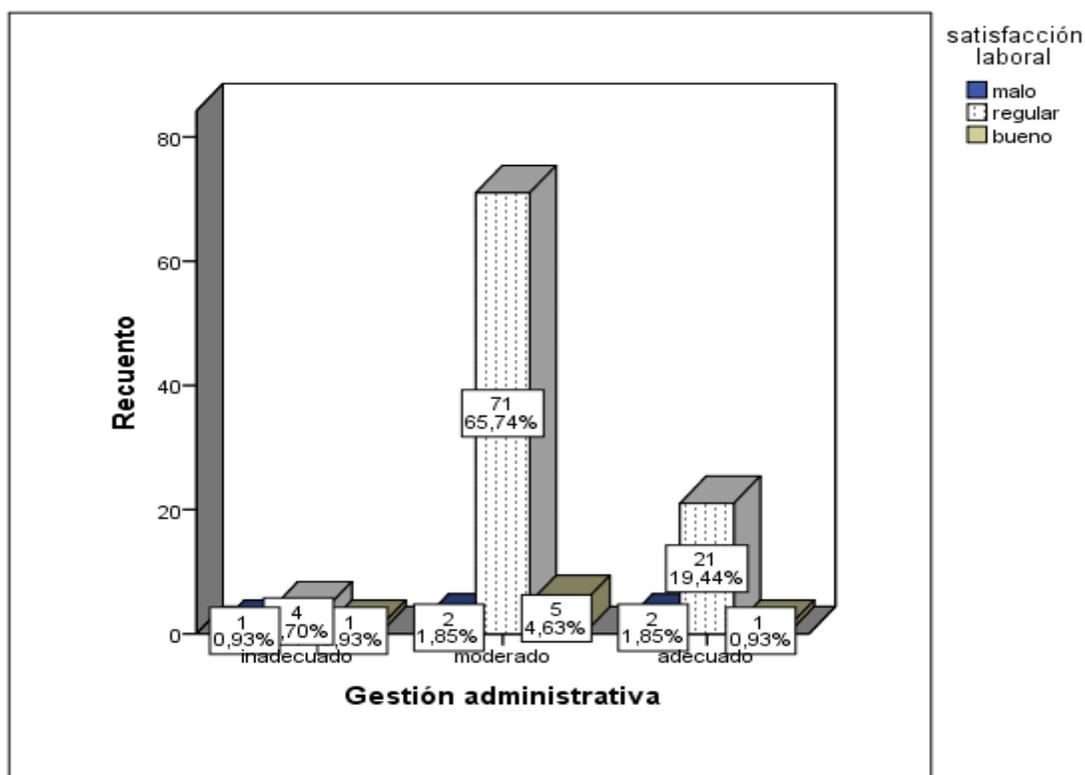


Figura 3. Niveles entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

De la tabla 7 y figura 3, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los datos se tiene que el 0.9% de los trabajadores presentan mala satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa es inadecuado, así mismo el 65.7% de los trabajadores presentan regular nivel de satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa es moderada y el 0.9% manifiesta que la satisfacción laboral es bueno por lo que los trabajadores del Ministerio de la Producción perciben que el nivel de gestión administrativa es adecuada.

Resultado específico entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Planeación *satisfacción laboral				
		satisfacción laboral			Total	
			malo	regular		bueno
Planeación	inadecuado	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%
	moderado	Recuento	5	88	6	99
		% del total	4,6%	81,5%	5,6%	91,7%
	adecuado	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	4,6%	0,9%	5,6%
Total		Recuento	5	96	7	108
		% del total	4,6%	88,9%	6,5%	100,0%

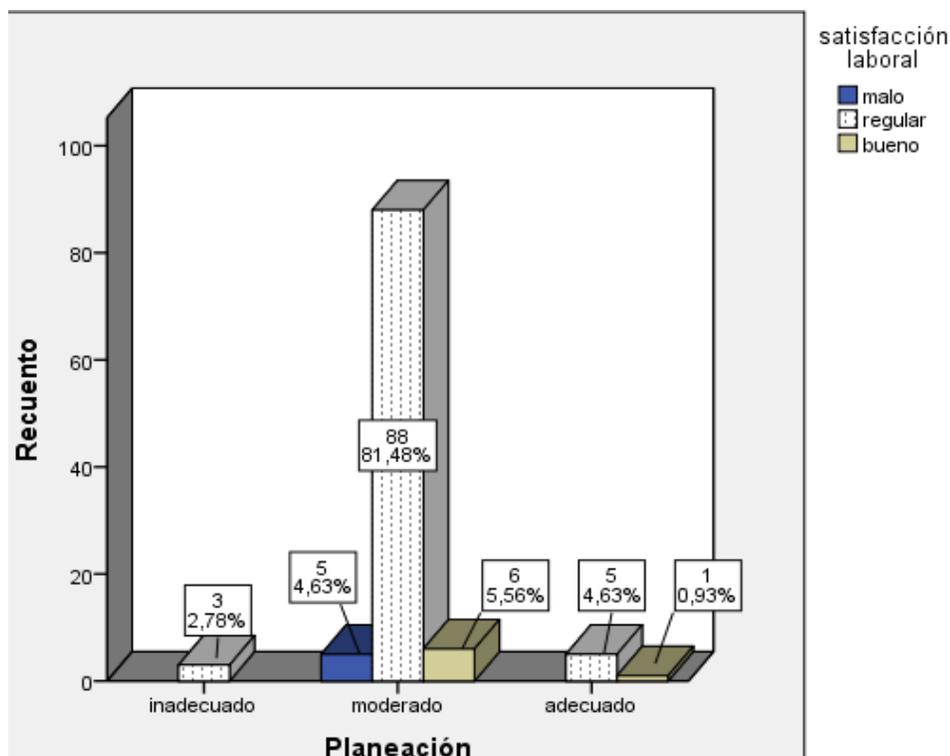


Figura 4. Niveles entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

En cuanto al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel entre la gestión administrativa en la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los datos se tiene que el 0% de los trabajadores presentan mala satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa es inadecuado, así mismo el 81.5% de los trabajadores presentan regular nivel de satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión planeación es moderada y el 0.9% manifiesta que la satisfacción laboral es bueno por lo que los trabajadores del Ministerio de la Producción perciben que el nivel de gestión administrativa en la dimensión planeación es adecuada.

Resultado específico entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		satisfacción laboral			
		malo	regular	bueno	Total
Organización inadecuado	Recuento	0	2	1	3
	% del total	0,0%	1,9%	0,9%	2,8%
moderado	Recuento	5	88	6	99
	% del total	4,6%	81,5%	5,6%	91,7%
adecuado	Recuento	0	6	0	6
	% del total	0,0%	5,6%	0,0%	5,6%
Total	Recuento	5	96	7	108
	% del total	4,6%	88,9%	6,5%	100,0%

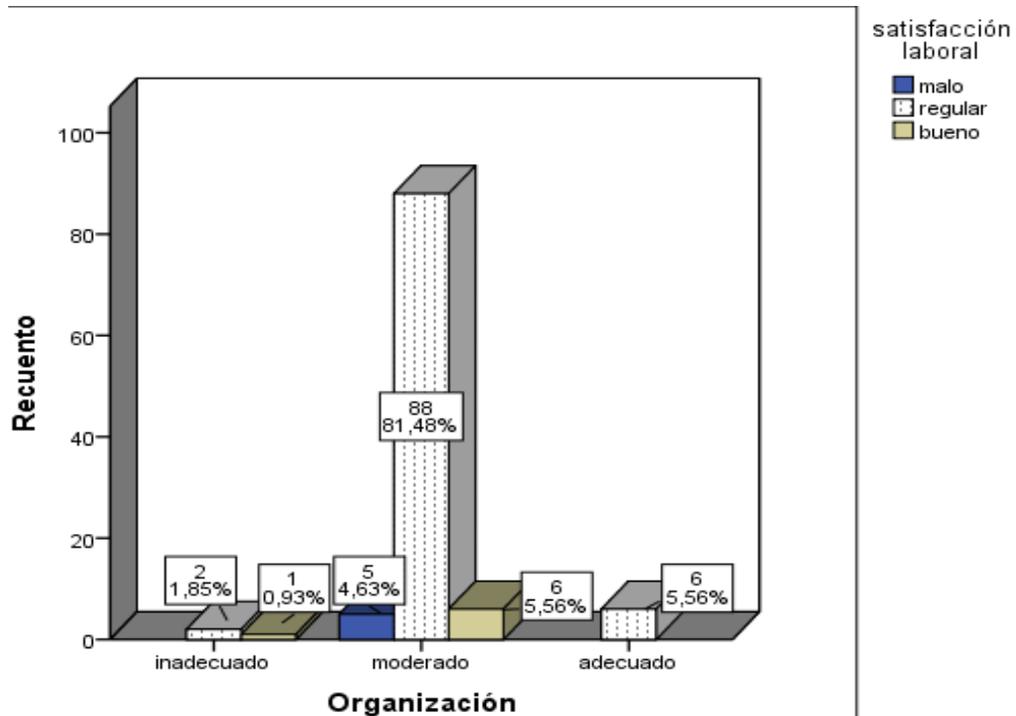


Figura 5. Niveles entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

Asimismo se tiene al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel entre la gestión administrativa en la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los datos se tiene que el 0% de los trabajadores presentan mala satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión organización es inadecuado, así mismo el 81.5% de los trabajadores presentan regular nivel de satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión organización es moderada y el 0% manifiesta que la satisfacción laboral es bueno por lo que los trabajadores del Ministerio de la Producción perciben que el nivel de gestión administrativa en la dimensión organización es adecuada.

Resultado específico entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

		Dirección*satisfacción laboral				
		satisfacción laboral			Total	
		malo	regular	bueno		
Dirección	inadecuado	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%
	moderado	Recuento	5	87	7	99
		% del total	4,6%	80,6%	6,5%	91,7%
	adecuado	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	5,6%	0,0%	5,6%
Total		Recuento	5	96	7	108
		% del total	4,6%	88,9%	6,5%	100,0%

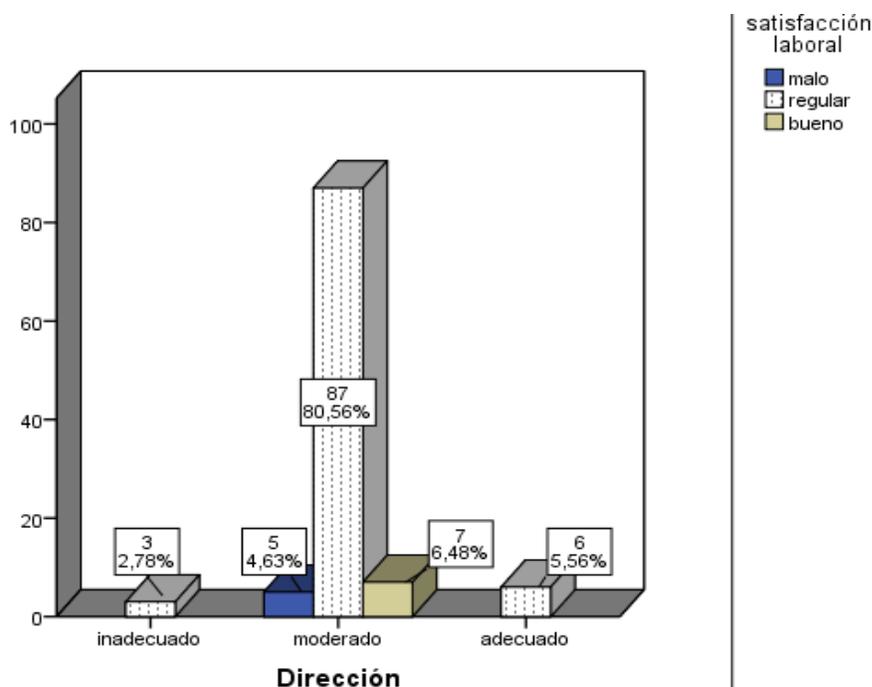


Figura 6. Niveles entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

Asimismo se tiene al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel entre la gestión administrativa en la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los datos se tiene que el 0% de los trabajadores presentan mala satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión dirección es inadecuado, así mismo el 80.6% de los trabajadores presentan regular nivel de satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión dirección es moderada y el 0% manifiesta que la satisfacción laboral es bueno por lo que los trabajadores del Ministerio de la Producción perciben que el nivel de gestión administrativa en la dimensión dirección es adecuada.

Resultado específico entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

			satisfacción laboral			Total
			malo	regular	bueno	
Control	inadecuado	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%
	moderado	Recuento	5	86	6	97
		% del total	4,6%	79,6%	5,6%	89,8%
	adecuado	Recuento	0	7	1	8
		% del total	0,0%	6,5%	0,9%	7,4%
Total		Recuento	5	96	7	108
		% del total	4,6%	88,9%	6,5%	100,0%

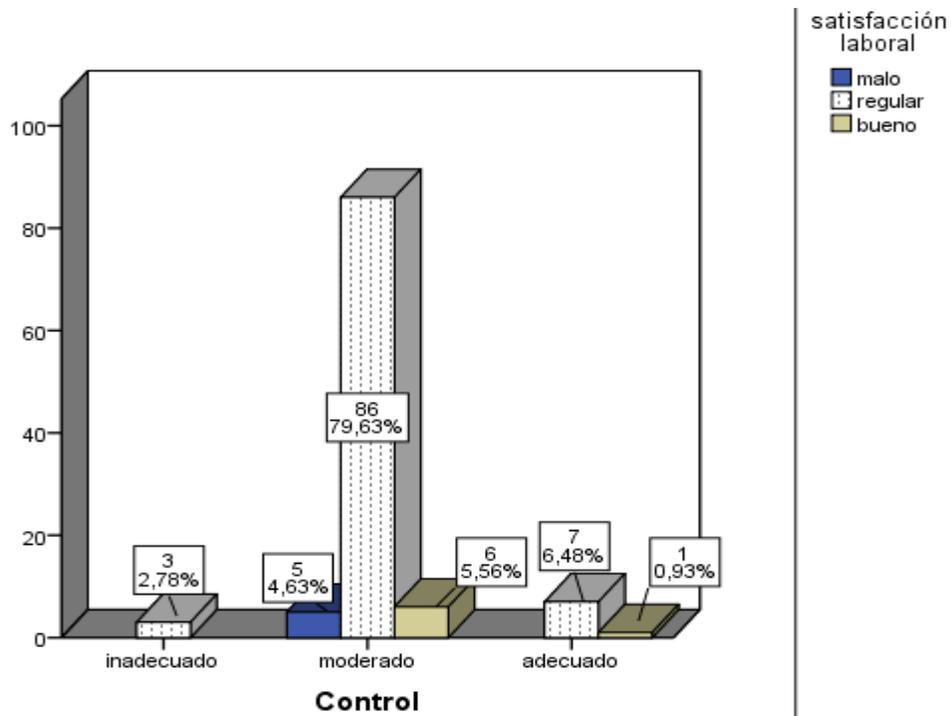


Figura 7. Niveles entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

Finalmente Asimismo se tiene al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel entre la gestión administrativa en la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, de los datos se tiene que el 0% de los trabajadores presentan mala satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión dirección es inadecuado, así mismo el 79.6% de los trabajadores presentan regular nivel de satisfacción laboral por lo que perciben que la gestión administrativa en la dimensión control es moderada y el 0.9% manifiesta que la satisfacción laboral es bueno por lo que los trabajadores del Ministerio de la Producción perciben que el nivel de gestión administrativa en la dimensión control es adecuada.

3.2 Contratación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Hg: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Correlaciones		
			satisfacción laboral	gestión administrativa
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Hipótesis específica Especifico 1

Ho: No existe relación entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

H1: Existe relación entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Correlaciones		
			satisfacción laboral	Planeación
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Planeación		Coeficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.433 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Hipótesis específica Especifico 2

Ho: No existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

H2: Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Correlaciones		
			satisfacción laboral	organización
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	organización	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.482 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Hipótesis específica específico 3

Ho: No existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

H2: Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Correlaciones		
			satisfacción laboral	dirección
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
dirección		Coeficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.451 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Hipótesis específica específico 4

Ho: No existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

H2: Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción

		Correlaciones		
			satisfacción laboral	control
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
control		Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

IV. Discusión

4.1. Discusión de resultados

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la variable motivaciones de trabajo y la variable: satisfacción laboral.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación alta significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a

Paredes y Pineda (2012) en la tesis "influencia de la percepción de la gestión administrativa y la labor de satisfacción de los empleados del municipio de Choloma." Tuvieron como objetivo comprobar La influencia de la percepción de la gestión administrativa y la labor de satisfacción de los empleados de la ciudad de Choloma. En la parte metodológica, señaló que el estudio fue descriptivo con un diseño descriptivo. Correlacional, trabajó con una muestra de 154 empleados, para medir la percepción de la gestión administrativa, emplearon el cuestionario estructurado, de 65 preguntas desarrolladas en función de ocho dimensiones (cohesión de autonomía, confianza, presión de soporte, reconocimiento, equidad e innovación) y para medir la variable satisfacción laboral el cuestionario estructurado, desarrollado según las seis dimensiones (satisfacción con el trabajo

en general, con el ambiente físico) con la forma en que realiza su trabajo con la oportunidad de desarrollo, con la relación de jefe/subordinado y remuneración relacionada). Fueron capaces de determinar que existe una influencia del 64% de la percepción de la gestión administrativa para la satisfacción de los empleados del municipio de Choloma, con un coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables de estudio de + 0.80.

Guadalupe, Peña y Samaniego (2013) en su trabajo de tesis clima organizacional: factores de satisfacción laboral en una empresa del metal industrial - mecánica, el objetivo fue de identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña Frontera industrial metal mecánica, empresa con sede en Coahuila. El diseño metodológico corresponde a una investigación transversal, descriptiva y cuantitativa. Para el propósito de la recopilación de la información se tomó como objeto JSS parámetro Spector empresa escala de estudio comprende un total de 35 trabajadores, la muestra se determinó por consenso está compuesta por 33 asignaturas, de las cuales 30 son hombres y 3 mujeres, establecer niveles de edad, antigüedad y nivel de estudios, tabular las frecuencias correspondientes. Resultados de la tabla 4 muestran coeficientes de correlación de Pearson, derivado de la aplicación de SPSS (versión 17.0), puede ver, la mayoría de los coeficientes muestran correlaciones significativas, aunque no todos los valores son mayores que 0.6, requisito que cumple solamente la supervisión variable que correlaciona significativamente con el trabajo sí mismo, compañeros de trabajo y recompensas respectivamente. Otras correlaciones altas que se refiere a las condiciones de trabajo con beneficios, monitoreo de condiciones de trabajo y comunicación, trabajo con las políticas / procedimientos y comunicación. * Correlación es significativa al nivel 0,05 * la correlación es significativa al nivel 0,01. En la investigación de la conmoción cerebral resultados informan que los trabajadores, gerentes y funcionamiento del objeto de estudio, empresa, en general, al medio en términos de las variables exploradas satisfacción. Por lo anterior, se puede ver que los trabajadores parecen estar a gusto y orgulloso por

el trabajo realizado y que esto es importante, que la relación y comunicación con los compañeros son adecuadas y que viene por el reconocimiento que reciben por su actuación tanto por parte de colegas y jefe.

Fuentes Navarro (2012) en su Tesis "Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad" (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango. El objetivo fue Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Este estudio es de tipo descriptivo que según Achaerandio (2000) se refiere que la investigación descriptiva, se elaboró una escala de likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. Los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Los resultados Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho En Conclusión la satisfacción laboral influye en la productividad y su hipótesis nula la satisfacción laboral no influye en la productividad, se puede asegurar que se acepta la hipótesis nula que la satisfacción laboral no influye en la productividad laboral, según los resultados obtenidos en la presente investigación.

Sánchez Florencia Cecilia (2011) en su tesis "Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de la industria cerealera". El objetivo es de identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el psicológico en un bienestar de los trabajadores de la industria de grano. La investigación tiene un diseño estructurado, con un método deductivo hipotético,

mediante la técnica del cuestionario como instrumento. El uso del cuestionario, distribuidos 150 cuestionarios, que se realiza a través de una selección por disponibilidad, da una muestra de 64 cuestionarios entrega completa. Por lo tanto el porcentaje de retorno es 42.67%. Resultados arrojados podrían darse cuenta que existe un cierto grado de estrés en este tipo de industrias, debido a los cambios de rotación, los requisitos anteriores, de trabajo, mala comunicación con supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento, el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus aptitudes y las demandas de empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas , aquí observamos cómo relevantes y relacionados con nuestra muestra, la distribución temporal de la obra, tales como su duración, su distribución a lo largo de día, trabajo nocturno o cambio de trabajo. En conclusión, recuerde que la hipótesis de esta investigación se basa en que los trabajadores se ven afectados por estrés laboral, que afecta la satisfacción psicológica de bienestar y trabajo.

Quiroz (2012) en su tesis "Evaluación de la satisfacción laboral para el personal de la escuela de trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala" cuyo objetivo fue destinado a orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje a desarrollar en los estudiantes, destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes inherentes al perfil de la profesión, en beneficio de la sociedad guatemalteca. Se aplicó la técnica de entrevista, observación y encuesta para obtener información precisa, oportuna y confiable de estudio escuela de personal académico y administrativo. Se utilizó el instrumento (encuesta) y debido a la naturaleza de las funciones académicas - administrativa escuela se aplicó a 33 empleados del área administrativo y 11 colaboradores para el área académica de una muestra total de 44 colaboradores que significa una muestra representativa y confiable. Resultados, el área administrativa de la IE muestra un alto porcentaje de trabajo insatisfacción del 70% en comparación con el 85% de satisfacción laboral académico del área de la 10, que indica que el de componentes del clima organizacional no tiene un equilibrio de punto en las áreas de trabajo de la escuela que trabajo en un área y en la otra una satisfacción óptima provisión de factores que generan un ambiente adecuado para el correcto desarrollo de las funciones

laborales. Ellos detectan causas de la insatisfacción concluye que por no contar con planes de acción a seguir para un buen desarrollo de las actividades administrativas en el proceso de trabajo hace necesario que apliquen programas de satisfacción laboral propuesto el trabajo generado por el bajo nivel de aplicación de los factores intrínsecos y extrínsecos es del clima organizacional.

Palma (2012) en la tesis "Escala de satisfacción laboral (SL SPC)" en el municipio de Lima Metropolitana." El objetivo fue desarrollar y validar una escala de satisfacción laboral en el municipio de Lima; el tipo de investigación fue cuantitativa a nivel descriptivo, con diseño descriptivo; la población estuvo conformada por 602 trabajadores entre funcionarios, profesionales y empleados, la muestra tenía un tamaño de 86 trabajadores escogidos por un muestreo intencional, como instrumento para la escala de satisfacción laboral. Resultados: el 94.96% de funcionarios y trabajadores se colocaron en el nivel de satisfacción laboral promedio. También, se encontraron diferencias estadísticas de la escala de satisfacción para factores de reconocimiento de género o ambos casos a favor del género femenino. También se encontraron diferencias estadísticas por grupos ocupacionales en los factores de condiciones de trabajo y beneficios económicos que favorecieron profesionales y el factor que favoreció la administración. Conclusión: la escala de satisfacción laboral fue validada en este estudio, en un favorable, considerando que ello pueda ser replicado en otras áreas municipales.

Quischa (2012) en su tesis acerca "Relación entre la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción el trabajo de los trabajadores de la municipalidad del distrito del Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho-Perú". El objetivo de la investigación fue el estudio de la asociación que hay entre la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de la provincia del distrito de Alto Carmen Huamanga Ayacucho; el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel estudio descriptivo correlacional, diseño correlacional no experimental de corte transversal. El instrumento de medición fue un cuestionario, cuya validación fue ($r = 90\%$); se trabajó con una probabilidad de muestras con selección sistemática de 124 trabajadores. Resultado: muestra una asociación clara y significativa entre la calidad de administrativa gestión y la

satisfacción laboral (inercia: 79.1%, $\chi^2 = 50.35$; $p = 0.00 < 0.05$). También cabe señalar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos informáticos, acceso a internet cuenta con el municipio (35.70%) y la cantidad de oficinas de trabajo con la cuenta (36.30), dar más a los trabajadores califican como malo. Todo lo contrario. Con respecto a la aceptación de las ideas de los trabajadores y la dignidad en el trato del Gerente con los trabajadores, donde el 37.90% trabajadores califica como buena. Conclusión: Carmen Alto Huamanga provincia allí es una relación significativa entre la calidad de administrativa gestión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito. Puesto que existe una asociación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del trabajador ($\chi^2 = 63.80$; $p = 0.00 < 0.05$), así como también hay una baja asociación significativa entre satisfacción en el trabajo y la gestión administrativa ($\chi^2 = 21,43$; $p = 0.00 < 0.05$).

Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) en la investigación "trabajo satisfacción y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipios"; PUCP - 2° 12. El estudio consistió en la medición de la satisfacción laboral y su relación con el análisis de variables laborales: situación laboral (a), (b) sexo y (c) tiempo de servicio en cada uno de los tres municipios de Lima Metropolitana y Callao, además de la comparación del nivel promedio de satisfacción. Investigación correlacional y descriptiva con enfoque cuantitativo, que se llevó a cabo en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada uno de los tres municipios en estudio. El cuestionario "escala de usuario SL-SPC" fue utilizado para medir la satisfacción en el trabajo (Palma, 2005., cuyos resultados fueron que no existe ninguna diferencia significativa en el nivel de satisfacción en el trabajo trabajadores medio en cada una de las entidades y que esto puede ser considerado, además, que si hay diferencias significativas por condición laboral con respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada uno.

Flores y Saavedra (2012), Piura, en la tesis "Relación entre el clima y la satisfacción laboral en la empresa Computer Phone Center SRL de la ciudad de Piura, año 2012" cuyo objetivo era se pretender determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral mediante el método hipotético-deductivo, utilizando

las escalas de clima laboral y satisfacción en el trabajo de Palma (2004), concluye que la variable satisfacción laboral en general, se consiguió un 52.0% que se califica como nivel medio o regular. En el supuesto factor "significación de la tarea" era el rango de 47.0% en la satisfacción de un trabajo de nivel medio. Asimismo, en cuanto al factor "condiciones de trabajo" alcanzadas 60.0% lo califica como un nivel medio de trabajo de satisfacción.

Ruiz (2014) en su Tesis "Desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión," el objetivo del estudio fue apoyar de qué manera el desarrollo del personal influye en la labor de satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, el tipo de investigación no fue experimental, la Cruz de diseño descriptivo. El instrumento de medición fue un cuestionario, cuya validación fue ($r = 90\%$), trabajaron con una probabilidad de la muestra de 53 trabajadores, resultado: evaluación de las variables presentadas en el capítulo anterior (capítulo III), las tablas fueron redactadas (Fig. 3.15, 3.16 y 3.17,3.18) y se ha estimado un indicador numérico para cada variable (Fig. 3.19, 3.20, 3.21 y 3.22), para los trabajadores con cargos de confianza tanto para los trabajadores sin cargos de confianza , lo que ha permitido valorar la relación entre las dos variables, la diferencia supere los 5 puntos (siendo el máximo aceptable de 10 puntos) ya que en la sistematización de la muestra, se tomó el valor de $E = 0.10$ error estándar. Así mismo se ha estimado que, el indicador sobre Desarrollo del personal tanto para trabajadores con cargos de confianza como para trabajadores sin cargos de confianza (fig. 3,19 y 3,21) es igual a 62 y 33 puntos; mientras que el indicador sobre Satisfacción Laboral (Fig. 3.20 y 3.22) es igual a 57.75 y 37.8 puntos. Estos indicadores han establecido una diferencia de 4.25 y 4,8 puntos (menos de 5). Es decir: $62 - 57.75 = 4,25$ puntos a trabajadores en puestos de confianza y $37,8 - 33 = 4,8$ puntos en las posiciones de los trabajadores de confianza. Conclusión ha sido demostrada la validez de la hipótesis en el sentido de que el desarrollo del personal contribuye positivamente en la satisfacción laboral Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

V. Conclusiones

Primera conclusión:

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Segunda conclusión:

De acuerdo a los resultados de la primera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.433 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la Planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Tercera conclusión:

De acuerdo a los resultados de la segunda hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.482 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Cuarta conclusión:

De acuerdo a los resultados de la tercera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.451 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que

rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Quinta conclusión:

De acuerdo a los resultados de la cuarta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

VI. Recomendaciones

Primera:

Desarrollar talleres de información en temas relacionados a la gestión administrativa para y satisfacción laboral para promover un mejor resultado en la gestión y un mayor compromiso laboral.

Segunda

Promover una mayor y mejor participación de los empleados en la toma de decisiones con la finalidad de mejorar la gestión institucional.

Tercero

Desarrollar investigaciones relacionadas con el tema de la tesis buscando ahondar en los aspectos relacionados con la gestión y ampliar la cantidad de empleados encuestados

Cuarta

Promover a través de las direcciones institucionales el reconocimiento a la labor destacada de los empleados del área donde se labora.

IV. Referencia bibliográfica

- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperada desde: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no_69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010_x.pdf
- Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas*.
- Alejandro, R. (s/f). *Instituto Superior Técnico de Estudios Económicos de Cuyo*. Recuperado de: <http://www.isteec.edu.ar/intro.pdf>
- Álvarez, A. (2008). *Gestión de las organizaciones públicas*. Recuperada de: http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3ges__org_publicas.pdf
- Álvarez, S. (2001). *El debate de las necesidades en la era de la globalización: un análisis del patrón de consumo alimentario español en los últimos veinticinco años*. Recuperada desde: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t25412.pdf>
- Azzollini, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-hacia un modelo integrador*. Recuperada desde: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Chiang, Salazar, Huerta, & Núñez. (2008). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad de Ambato: Adaptación de un instrumento*.
- Chiavenato. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, G., Peña, M. C., & Samaniego, O. (2013). *Clima Organizacional: Factores de Satisfacción laboral en una empresa de la industria Metal - mecánica*. México: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Dipp, A.; Tena, J. y Villanueva, R. (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. Academia de Investigación Educativa Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional – Instituto Politécnico Nacional, Unidad Durango (CIIDIRIPN, Durango)*. México Número 19 Año 10 – 201

- Flores, & Saavedra. (2008). "*Relación entre clima y satisfacción laboral*".
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). "*Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*". Quetzaltenago Guatemala.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperada desde: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2007). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Recuperada desde; http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Jabif, L. (2004). *Gestión administrativa*. Recuperada desde: http://www.mineduc.gob.gt/digecade/documents/4_gestionadministrativa.pdf
- Juárez. (2010). *Clima Organización y satisfacción*. México
- Locke, E. (1976). "*La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*". En *Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos, Chicago: Rand McNally College Ed.
- Muñoz, A. (1990). "*Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*". Madrid.
- Munch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson Educación. México.
- Palma. (2012). *Escala de satisfacción labora*.
- Paredes, & Pineda. (2012). *influencia dela gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma*. San Pedro Sula – Honduras: UNITED.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. Recuperada desde: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Quiroz Gomez, G. L. (2012). "*Evaluación de la Satisfacción Laboral para el personal de la Escuela de trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala*". Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Quischa. (2012). *Relación entre la calidad de gestión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Carmen Alto. Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.*
- Robbins, S.P, & Coulter, M. (1996). *“Administración”*. Prentice Hall Hispanoamericana
- Ruiz Meza, J. (2014). *Desarrollo del Personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión Huamachuco Perú*. Huamachuco Perú: Universidad
- Salazar, B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Recuperada de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>
- Sánchez Florencia, C. (2011). *"Estrés laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera"* . Rosario Campus Lagos: Universidad Abierta Interamericana.
- Segundo, S. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Recuperado de: desde <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tacna: UNJBG.
- Weinert, & Ansfried. (1985). *“Manual de psicología de la organización”*. En Herder, *La conducta humana*. Barcelona
- Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Recuperada desde:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Anexos

Matriz de Consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA UGEL N° 10 DE HUARAL - 2016							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p> <p>¿ Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Planeación	Toma de decisiones. Elaboración de planes Administración estratégica	8	-Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca	
			Organización	Estructura , Diseño organizacional Comunicación , Tecnología Recursos humanos	9		
			Dirección	Comportamiento organizacional Equipos de trabajo Motivación, Liderazgo	9		
			Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo.	8		
			Variable 2: satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Satisfacción con la organización	Cumplimiento de las disposiciones, normas, documentos de gestión, la organización, participación	8	Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca	
			Satisfacción con las relaciones humanas	Igualdad, justicia, empatía, roles, tolerancia	7		
			Satisfacción con la promoción y	Productividad, recursos, normas, conocimiento, adaptación y adecuación	7		
			Satisfacción con el control y supervisión	Control, supervisión y fiscalización	7		
			Satisfacción con la producción de bienes y servicios	Salario o sueldo, plus	7		

Cuestionario de medición de la gestión administrativa

Estimado compañero de trabajo, el presente cuestionario trata sobre la gestión administrativa y tiene como propósito recoger información para detectar las dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con total libertad y sinceridad marcando con una (x) el nivel de cada pregunta que usted considere adecuado.

Muchas. Gracias.

LEYENDA	
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
Dimensión 1: Planificación						
01	Los directivos del área participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de su institución	1	2	3	4	5
02	Se efectúa la identificación de necesidades del área en la cual trabaja con intervención de los directivos					
03	Los directivos del área participan directamente en la planificación de los objetivos institucionales					
04	En el área en donde labora se realiza la programación de actividades generales necesarias					
05	El jefe de área interviene directamente en la programación de actividades importantes					
06	Los directivos del área realizan el planeamiento con participación de los empleados en general					
07	Los directivos del área participan directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de la institución					
08	Se efectúa la identificación de necesidades del área con la intervención de los directivos					
Dimensión 2: Organización						
09	La estructura organizacional de la institución ayuda a mejorar la eficiencia del área donde trabaja	1	2	3	4	5
10	Los directivos le han delegado funciones que no le corresponden.					

11	Los directivos organizan las funciones de acuerdo a la especialidad de los empleados					
12	En su área la organización estructurada en equipos de trabajo permite que los empleados tengan mayor participación.					
13	Los directivos fomenta la actitud de competitividad entre los equipos de trabajo.					
14	Los directivos aplican las normas para regular el desempeño de los empleados de manera efectivo					
15	Los directivos realizan jornadas de capacitación para los empleados de las áreas de trabajo.					
16	Los directivos otorgan compensaciones en base al desempeño laboral de sus empleados					
17	La estructura organizacional del área permite una mayor eficiencia en el desempeño de los empleados del área					
Dimensión 3: Dirección						
18	Los directivos asumen que los empleados de la institución toman con responsabilidad las tareas encomendadas	1	2	3	4	5
19	Los empleados cumplen con las actividades encomendadas					
20	Los empleados realizan las tareas de acuerdo a su rol de funciones					
21	Los empleados toman las decisiones democráticamente					
22	Los empleados formulan un plan para cada actividad					
23	Los directivos promueve la participación de los trabajadores en busca de soluciones adecuadas					
24	Los directivos ejercen un adecuado liderazgo del área a su cargo.					
25	Los directivos comunica en forma oportuna las actividades que se van a realizar los empleados					
26	La adecuada comunicación entre los directivos permite mejorar la gestión institucional.					
Dimensión 4: Control estratégico						
27	Los directivos realizan el control previo para mejorar la gestión institucional.	1	2	3	4	5
28	Los directivos supervisan el desarrollo de las funciones de los empleados de forma permanente.					
29	Los directivos supervisan todas las actividades del área para mejorar el desempeño laboral					
30	Los directivos retroalimentan los resultados del monitoreo a las diversas comisiones de trabajo.					
31	La retroalimentación proporciona a los directivos información significativa en base a una adecuada planeación.					
32	Los directivos resaltan los resultados del monitoreo a las diversas comisiones de trabajo en las áreas respectivas					
33	Los directivos monitorean a los empleados en sus actividades laborales					
34	.Los directivos controlan a los empleados en sus actividades diarias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las metas trazadas.					

Cuestionario sobre satisfacción laboral

Estimado compañero de trabajo, el presente cuestionario trata sobre la satisfacción laboral y tiene como propósito recoger información para detectar las dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con total libertad y sinceridad marcando con una (x) el nivel de cada pregunta que usted considere adecuado.

Muchas. Gracias.

LEYENDA	
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

No.	SATISFACCIÓN LABORAL					
	Dimensión 1: Satisfacción con la organización	S	CS	AV	CN	N
1	Los directivos cumplen con las disposiciones laborales en los plazos previstos.					
2	Los directivos manejan adecuadamente las negociaciones con sus trabajadores					
3	Los directivos brindan seguridad en el empleo.					
4	Reconocen los directivos el tipo de participación que realizan los empleados para la consecución de las metas.					
5	Se preocupan los directivos por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
6	Los directivos designan los cargos a los empleados más competentes.					
7	Los directivos cumplen con otorgar los diferentes beneficios a los empleados.					

8	los directivos se identifican activamente con la misión y visión de la institución educativa					
	Dimensión 2 : Satisfacción con las relaciones humanas	S	CS	AV	CN	N
9	En el área de trabajo se percibe un trato de igualdad por parte de los directivos.					
10	Por el tipo de trabajo es importante establecer una relación empática con los empleados.					
11	Le tiene sin cuidado el establecer límites con sus compañeros de acuerdo al rol que desempeña en el área.					
12	Establecer límites con sus compañeros teniendo en cuenta el rol que desempeña cuando asume alguna encargatura.					
13	Es característica del área llevarse bien y establecer una relación amical con sus compañeros.					
14	En el área de trabajo se interesan por su situación personal que usted atraviesa.					
15	Su nivel de tolerancia le permite adaptarse a la personalidad de sus compañeros de trabajo.					
	Dimensión 3 : Satisfacción con la promoción y remuneraciones	S	CS	AV	CN	N
16	Considera que las tasas de producción en el área son las más adecuados					
17	En el área de trabajo le brindan los medios y materiales para alcanzar las metas exigida					
18	Puede decidir con autonomía aspectos relativos al trabajo respetando las normas laborales de la institución					
19	Es capaz de trabajar con frecuencia bajo presión de tiempo					
20	Valoran y reconocen los esfuerzos que Ud. realiza para alcanzar las metas exigidas por su área respectiva.					
21	Participan activamente para el logro de objetivos pese a las discrepancias al interior del área de trabajo.					
22	Es capaz de adecuarse en la producción de bienes y servicios dentro de los lineamientos presupuestales.					
	Dimensión 4: Satisfacción con el control y supervisión	S	CS	AV	CN	N
23	Le mortifican que esté verificando continuamente sus actividades laborales.					

24	Es consiente que el control y la supervisión de las actividades es la política de la institución.					
25	Le brindan retroinformación de sus actividades realizadas después del proceso de verificación.					
26	Observa que solo controlan minuciosamente a determinados empleados.					
27	Considera que la supervisión es usada como un instrumento de presión laboral.					
28	La supervisión a la que son sometidos les genera tensión emocional					
29	Las inspecciones cada cierto tiempo es política del área donde labora.					
	Dimensión 5: Satisfacción con la producción y bienes de servicio	S	CS	AV	CN	N
30	La remuneración que recibe corresponde la expectativa y esfuerzo que realiza					
31	Los empleados tienen la misma posibilidad para los incentivos económicos.					
32	Todos tiene acceso al sistema de promoción en forma justa e igualitaria en el área d trabajo					
33	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece el área de trabajo.					
34	El plus y otras bonificaciones que otorga la áreas son accesibles a todos los empleados					
35	Hay recompensa por el trabajo extra que realizas, de parte de los directivos					
36	Los empleados promocionados a otras actividades tiene remuneraciones acordes a las competencias laborales					

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	34

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	107,16	195,640	,312	,899
VAR00002	107,60	195,167	,282	,900
VAR00003	107,48	201,510	,011	,903
VAR00004	107,40	194,583	,229	,902
VAR00005	107,16	202,473	-,048	,905
VAR00006	107,12	181,610	,745	,892
VAR00007	107,40	185,917	,551	,895
VAR00008	107,40	204,333	-,138	,905
VAR00009	107,28	191,710	,554	,896
VAR00010	107,88	187,027	,489	,897
VAR00011	107,52	182,760	,623	,894
VAR00012	107,12	187,610	,409	,899
VAR00013	107,40	174,167	,932	,887
VAR00014	107,68	188,143	,856	,893
VAR00015	108,24	198,607	,111	,903
VAR00016	108,28	190,043	,322	,901
VAR00017	107,76	188,523	,526	,896
VAR00018	107,08	202,493	-,048	,904
VAR00019	107,28	192,960	,544	,897
VAR00020	107,12	196,277	,374	,899
VAR00021	107,96	189,707	,459	,897
VAR00022	107,68	180,810	,830	,891
VAR00023	107,68	188,560	,736	,894
VAR00024	108,24	184,440	,680	,893
VAR00025	107,76	184,107	,678	,893
VAR00026	107,96	197,457	,264	,900
VAR00027	107,40	200,750	,026	,904
VAR00028	108,00	187,917	,630	,895
VAR00029	107,92	190,327	,603	,896
VAR00030	107,76	188,273	,613	,895
VAR00031	107,76	193,523	,488	,897

VAR00032	108,04	190,040	,353	,900
VAR00033	107,56	183,090	,672	,893
VAR00034	107,96	189,790	,358	,900

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	114,64	94,990	-,322	,735
VAR00002	114,64	89,407	-,031	,710
VAR00003	113,24	87,023	,074	,707
VAR00004	113,96	88,957	,010	,707
VAR00005	113,72	96,793	-,533	,735
VAR00006	114,16	81,223	,398	,684
VAR00007	114,68	80,477	,379	,684
VAR00008	113,92	82,827	,434	,685
VAR00009	113,48	78,010	,568	,670
VAR00010	115,24	77,607	,701	,665
VAR00011	114,32	82,143	,493	,682
VAR00012	114,32	79,143	,557	,673
VAR00013	113,80	77,333	,668	,665
VAR00014	112,96	85,457	,204	,698
VAR00015	114,56	91,507	-,164	,720
VAR00016	114,04	79,957	,662	,673
VAR00017	113,96	85,957	,207	,698
VAR00018	114,52	96,510	-,365	,742
VAR00019	115,08	85,993	,212	,698
VAR00020	113,96	87,623	,171	,700
VAR00021	114,48	90,677	-,121	,715
VAR00022	114,84	87,390	,106	,703
VAR00023	114,16	84,640	,410	,690
VAR00024	114,48	80,177	,492	,678
VAR00025	114,00	81,250	,673	,676
VAR00026	114,56	88,423	,029	,708
VAR00027	114,44	97,257	-,437	,741
VAR00028	114,72	86,627	,166	,700
VAR00029	114,64	81,240	,444	,682
VAR00030	113,76	84,773	,191	,699
VAR00031	113,96	86,540	,114	,704

VAR00032	113,44	81,007	,515	,679
VAR00033	113,60	82,083	,354	,687
VAR00034	113,48	76,093	,579	,666
VAR00035	113,44	84,840	,220	,697
VAR00036	113,80	89,333	-,029	,710

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17
1	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
2	3	4	2	3	1	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
5	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
6	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4
8	4	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3
9	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
10	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
11	1	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
12	2	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
13	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
14	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
15	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
16	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4
18	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
19	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
20	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
21	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
22	3	4	2	3	1	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
23	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
25	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
26	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
27	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
28	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
29	5	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3

30	3	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
31	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
33	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
34	4	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3
35	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
36	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
37	1	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
38	2	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
39	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
40	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
41	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
42	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4
44	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
45	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
46	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
47	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
49	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
50	5	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
51	3	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
52	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
54	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
55	4	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3
56	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
57	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
58	1	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
59	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
60	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4

61	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
62	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
64	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
65	5	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
66	3	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
67	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
69	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
71	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
72	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
73	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
74	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
75	5	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
76	3	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
77	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
78	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
79	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
80	4	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3
81	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
82	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
83	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4
85	4	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3
86	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
87	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
88	1	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
89	2	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
90	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
91	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4

92	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
93	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4
95	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
96	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
97	1	2	5	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2
98	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
99	3	4	2	3	1	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
100	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4
102	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	4	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	5	4	2	2
104	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	4
105	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	2	5	3	3	3
106	3	2	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
107	1	3	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4	3	3
108	2	3	5	4	4	2	3	4	5	1	3	3	3	5	2	4	4

item1 8	item1 9	item2 0	item2 1	item2 2	item2 3	item2 4	item2 5	item2 6	item2 7	item2 8	item2 9	item3 0	item3 1	item3 2	item3 3	item3 4	item3 5	item3 6
3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	2	1	4	4	3	2	2	4	4
4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5
4	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	2	2	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	1	2	3	5	3	2	2	1	4	4	4	3	4
4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	5	5	3
3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4
1	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	4
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	3
4	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	1	2	3	5	3	2	2	1	4	4	4	3	4
4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	5	5	3
4	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	4
3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	2	1	4	4	3	2	2	4	4
4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	2	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	4
4	3	3	3	4	4	1	2	3	5	3	2	2	1	4	4	4	3	2
4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	5	5	3

1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	3
4	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
4	3	3	3	4	4	1	2	3	5	3	2	2	1	4	4	4	3
4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	5	3
4	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4
3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	2	1	4	4	3	2	2	4
4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	4	5	5	4
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	2	1	4	4	3	2	2	4
1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	4	5	4	5	5	5	3
4	3	3	3	4	4	1	2	3	5	3	2	2	1	4	4	4	3
4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	5	3
3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	3
1	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	4	5	5	4

	Item1	item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1
2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3
8	3	4	5	2	4	3	4	4	5	1	5	5	4	4	2	2
9	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
10	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	1	4
11	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
12	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	1
13	5	3	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
14	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	4	3	3
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	5	4	3	4
16	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
17	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
18	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
19	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
23	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	1
24	5	3	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
25	5	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3
26	3	4	5	2	4	3	4	3	5	1	5	5	4	4	2	2
27	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
28	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	1	4
29	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
30	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4

31	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
32	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
36	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	1
37	5	3	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
38	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
39	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
40	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3
43	3	4	5	2	4	3	4	2	5	1	5	5	4	4	2	2
44	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	4
45	4	3	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	4	1	4
46	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
47	3	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
48	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	4	3	3
49	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1
50	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
51	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
52	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
53	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
57	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	1
58	5	3	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
59	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
60	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
61	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4

62	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
63	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
65	3	4	5	2	4	3	4	4	5	1	5	5	4	4	2	2
66	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
67	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	1	4
68	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
69	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
70	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	1	4
71	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
72	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
73	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
74	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
75	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
78	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	1
79	5	3	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
80	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
81	3	3	3	2	5	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
82	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3
85	3	4	5	2	4	3	4	2	5	1	5	5	4	4	2	2
86	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	4
87	4	3	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	4	1	4
88	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
89	3	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	1
90	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	4	3	3
91	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1
92	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	1	4

93	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
94	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
95	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
96	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
97	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
100	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	1
101	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
102	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
103	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2
104	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1
105	3	4	5	2	4	3	4	4	5	1	5	5	4	4	2	2
106	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
107	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	1	4
108	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3

Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4
4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4
4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3

1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4
5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2

4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4
5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3

3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3
4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5
1	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	1	5	3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ₁		Pertinencia ₂		Relevancia ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Satisfacción con la organización							
1	Los directivos cumplen con las disposiciones laborales en los plazos previstos.	X		X		X		
2	Los directivos manejan adecuadamente las negociaciones con sus trabajadores	X		X		X		
3	Los directivos brindan seguridad en el empleo.	X		X		X		
4	Reconocen los directivos el tipo de participación que realizan los empleados para la consecución de las metas.	X		X		X		
5	Se preocupan los directivos por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.	X		X		X		
6	Los directivos designan los cargos a los empleados más competentes.	X		X		X		
7	Los directivos cumplen con otorgar los diferentes beneficios a los empleados.	X		X		X		
8	los directivos se identifican activamente con la misión y visión de la institución educativa	X		X		X		
	Dimensión 2 : Satisfacción con las relaciones humanas							
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	En el área de trabajo se percibe un trato de igualdad por parte de los directivos.	X		X		X		
10	Por el tipo de trabajo es importante establecer una relación empática	X		X		X		

	con los empleados.						
11	Le tiene sin cuidado el establecer límites con sus compañeros de acuerdo al rol que desempeña en el área.	X		X		X	
12	Establecer límites con sus compañeros teniendo en cuenta el rol que desempeña cuando asume alguna encargatura.	X		X		X	
13	Es característica del área llevarse bien y establecer una relación amical con sus compañeros.	X		X		X	
14	En el área de trabajo se interesan por su situación personal que usted atraviesa.	X		X		X	
15	Su nivel de tolerancia le permite adaptarse a la personalidad de sus compañeros de trabajo.	X		X		X	
	Dimensión 3 : Satisfacción con la promoción y remuneraciones	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que las tasas de producción en el área son las más adecuados	X		X		X	
17	En el área de trabajo le brindan los medios y materiales para alcanzar las metas exigida	X		X		X	
18	Puede decidir con autonomía aspectos relativos al trabajo respetando las normas laborales de la institución	X		X		X	
19	Es capaz de trabajar con frecuencia bajo presión de tiempo	X		X		X	
20	Valoran y reconocen los esfuerzos que Ud. realiza para alcanzar las metas exigidas por su área respectiva.	X		X		X	
21	Participan activamente para el logro de objetivos pese a las discrepancias al interior del área de trabajo.	X		X		X	

22	Es capaz de adecuarse en la producción de bienes y servicios dentro de los lineamientos presupuestales.	X		X		X		
	Dimensión 4: Satisfacción con el control y supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Le mortifican que esté verificando continuamente sus actividades laborales.	X		X		X		
24	Es consiente que el control y la supervisión de las actividades es la política de la institución.	X		X		X		
25	Le brindan retroinformación de sus actividades realizadas después del proceso de verificación.	X		X		X		
26	Observa que solo controlan minuciosamente a determinados empleados.	X		X		X		
27	Considera que la supervisión es usada como un instrumento de presión laboral.	X		X		X		
28	La supervisión a la que son sometidos les genera tensión emocional	X		X		X		
29	Las inspecciones cada cierto tiempo es política del área donde labora.	X		X		X		
	Dimensión 5: Satisfacción con la producción y bienes de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
30	La remuneración que recibe corresponde la expectativa y esfuerzo que realiza	X		X		X		
31	Los empleados tienen la misma posibilidad para los incentivos económicos.	X		X		X		
32	Todos tiene acceso al sistema de promoción en forma justa e igualitaria en el área d trabajo	X		X		X		
33	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación	X		X		X		

	que ofrece el área de trabajo.						
34	El plus y otras bonificaciones que otorga la áreas son accesibles a todos los empleados	X		X		X	
35	Hay recompensa por el trabajo extra que realizas, de parte de los directivos	X		X		X	
36	Los empleados promocionados a otras actividades tiene remuneraciones acordes a las competencias laborales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **....de.....del 2016**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago **DNI: 25514954**

Especialidad del evaluador: Mg. Docencia e Investigación universitaria

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

² **Pertinencia** : Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ₁		Pertinencia ₂		Relevancia ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	Los directivos del área participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de su institución	X		X		X		
2	Se efectúa la identificación de necesidades del área en la cual trabaja con intervención de los directivos	X		X		X		
3	Los directivos del área participan directamente en la planificación de los objetivos institucionales	X		X		X		
4	En el área en donde labora se realiza la programación de actividades generales necesarias	X		X		X		
5	El jefe de área interviene directamente en la programación de actividades importantes	X		X		X		
6	Los directivos del área realizan el planeamiento con participación de los empleados en general	X		X		X		
7	Los directivos del área participan directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de la institución	X		X		X		
8	Se efectúa la identificación de necesidades del área con la intervención de los directivos	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
9	La estructura organizacional de la institución ayuda a mejorar la eficiencia del área donde trabaja	X		X		X		
10	Los directivos le han delegado funciones que no le corresponden.	X		X		X		
11	Los directivos organizan las funciones de acuerdo a la especialidad de los empleados	X		X		X		

12	En su área la organización estructurada en equipos de trabajo permite que los empleados tengan mayor participación.	X		X		X		
13	Los directivos fomenta la actitud de competitividad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		
14	Los directivos aplican las normas para regular el desempeño de los empleados de manera efectivo	X		X		X		
15	Los directivos realizan jornadas de capacitación para los empleados de las áreas de trabajo.	X		X		X		
16	Los directivos otorgan compensaciones en base al desempeño laboral de sus empleados	X		X		X		
17	La estructura organizacional del área permite una mayor eficiencia en el desempeño de los empleados del área	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los directivos asumen que los empleados de la institución toman con responsabilidad las tareas encomendadas	X		X		X		
19	Los empleados cumplen con las actividades encomendadas	X		X		X		
20	Los empleados realizan las tareas de acuerdo a su rol de funciones	X		X		X		
21	Los empleados toman las decisiones democráticamente	X		X		X		
22	Los empleados formulan un plan para cada actividad	X		X		X		
23	Los directivos promueve la participación de los trabajadores en busca de soluciones adecuadas	X		X		X		
24	Los directivos ejercen un adecuado liderazgo del área a su cargo.	X		X		X		
25	Los directivos comunica en forma oportuna las actividades que se van a realizar los empleados	X		X		X		
26	La adecuada comunicación entre los directivos permite mejorar la gestión institucional.	X		X		X		

	Dimensión 4: Control estratégico	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Los directivos realizan el control previo para mejorar la gestión institucional.	X		X		X		
28	Los directivos supervisan el desarrollo de las funciones de los empleados de forma permanente.	X		X		X		
29	Los directivos supervisan todas las actividades del área para mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
30	Los directivos retroalimentan los resultados del monitoreo a las diversas comisiones de trabajo.	X		X		X		
31	La retroalimentación proporciona a los directivos información significativa en base a una adecuada planeación.	X		X		X		
32	Los directivos resaltan los resultados del monitoreo a las diversas comisiones de trabajo en las áreas respectivas	X		X		X		
33	Los directivos monitorean a los empleados en sus actividades laborales	X		X		X		
34	.Los directivos controlan a los empleados en sus actividades diarias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las metas trazadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **....de.....del 2016**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago **DNI: 25514954**

Especialidad del evaluador: Mg. Docencia e Investigación universitaria

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

² **Pertinencia** : Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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



**Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la
Producción periodo 2016**

Jean Paul Rodríguez Gonzales

Resumen

La presente investigación tiene como variables de estudio la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño correlacional no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 108 trabajadores, a quienes se les encuestó a modo de censo. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, en las que se levantó información sobre las variables de estudio Gestión administrativa y satisfacción laboral, los instrumentos de recolección de datos fueron validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.900 para la variable gestión administrativa y 0.703 para la variable satisfacción laboral.

El resultado de la investigación demuestra que existe relación moderada, directa y significativa con un valor Rho de Spearman de 0.456 y un valor $p= 0,000$ menor al nivel 0,05, confirmándose la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción laboral

Abstract

The present study has as administrative variables the administrative management and the job satisfaction in the workers of the Ministry of Production in 2016. Its general objective was to determine the relationship between administrative management and the level of job satisfaction of the workers of the Ministry of Production Period 2016.

The research carried out was of quantitative approach, basic type of descriptive level, correlational non-experimental design and cross-sectional design. The population was made up of 108 workers, who were surveyed as a census. The data collection was carried out using the survey technique and the instrument was a questionnaire, in which information was collected on the study variables Administrative management and job

satisfaction, data collection instruments were validated by expert judgment. With an applicability result, its reliability was determined using the Alpha Cronbach coefficient whose value was 0.900 for the administrative management variable and 0.703 for the labor satisfaction variable.

The results of the research show that there is a moderate, direct and significant relationship with a Spearman Rho value of 0.456 and a p value of less than 0,000 to the 0.05 level, confirming the relationship between administrative management and job satisfaction of Ministry of Production period 2016.

Key words: Administrative management, job satisfaction

Introducción

La presente investigación trata acerca de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. El desarrollo del marco teórico se ha trabajado definido las variables con sus respectivas dimensiones.

El desarrollo de la investigación se trabajó teniendo en cuenta el protocolo de la universidad con siete capítulos, el capítulo primero está referido a la introducción donde se exponen los antecedentes internacionales y nacionales, el marco teórico conteniendo las diferentes definiciones acerca de las variables, así como la definición de los indicadores, se aborda en este apartado las respectivas justificaciones, el problema de investigación a partir de la realidad problemática, la formulación del problema general como los específicos, también se desarrollan los objetivos generales y específicos. En el capítulo segundo se esboza el marco metodológico de la tesis, se desarrolla la definición conceptual y operacionalizaciones de las variables en estudio, la metodología, el tipo de estudio y diseño, descripción de la población, muestra y muestreo y la forma de procesamiento de los datos obtenidos que se utilizó para el desarrollo de la investigación. El capítulo tercero está dedicado al desarrollo de los resultados. El capítulo cuarto permite exponer la discusión, a su vez las conclusiones se desarrollarán en el capítulo quinto, mientras que en el capítulo sexto se tratan las recomendaciones y en el capítulo séptimo las referencias bibliográficas, seguido de los respectivos anexos.

Revisión Literaria

Antecedentes

Guadalupe, Peña y Samaniego (2013) en su trabajo de tesis clima organizacional: factores de satisfacción laboral en una empresa del metal industrial - mecánica, el objetivo fue de identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña Frontera industrial metal mecánica, empresa con sede en Coahuila. El diseño metodológico corresponde a una investigación transversal, descriptiva y cuantitativa. Para el propósito de la recopilación de la información se tomó como objeto JSS parámetro Spector empresa escala de estudio comprende un total de 35 trabajadores, la muestra se determinó por consenso está compuesta por 33 asignaturas, de las cuales 30 son hombres y 3 mujeres, establecer niveles de edad, antigüedad y nivel de estudios, tabular las frecuencias correspondientes. Resultados de la tabla 4 muestran coeficientes de correlación de Pearson, derivado de la aplicación de SPSS (versión 17.0), puede ver, la mayoría de los coeficientes muestran correlaciones significativas, aunque no todos los valores son mayores que 0.6, requisito que cumple solamente la supervisión variable que correlaciona significativamente con el trabajo sí mismo, compañeros de trabajo y recompensas respectivamente. Otras correlaciones altas que se refiere a las condiciones de trabajo con beneficios, monitoreo de condiciones de trabajo y comunicación, trabajo con las políticas / procedimientos y comunicación. * Correlación es significativa al nivel 0,05 * la correlación es significativa al nivel 0,01. En la investigación de la conmovión cerebral resultados informan que los trabajadores, gerentes y funcionamiento del objeto de estudio, empresa, en general, al medio en términos de las variables exploradas satisfacción. Por lo anterior, se puede ver que los trabajadores parecen estar a gusto y orgulloso por el trabajo realizado y que esto es importante, que la relación y comunicación con los compañeros son adecuadas y que viene por el reconocimiento que reciben por su actuación tanto por parte de colegas y jefe.

Ruiz (2014) en su Tesis "Desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión," el objetivo del estudio fue apoyar de qué manera el desarrollo del personal influye en la labor de satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, el tipo de investigación no fue experimental, la Cruz de diseño descriptivo. El instrumento de medición fue un cuestionario, cuya validación fue ($r = 90\%$), trabajaron con una probabilidad de la muestra de 53 trabajadores, resultado: evaluación de las variables presentadas en el capítulo anterior (capítulo III), las tablas fueron redactadas (Fig. 3.15, 3.16 y 3.17,3.18) y se ha estimado un indicador numérico para cada variable (Fig. 3.19, 3.20, 3.21 y 3.22), para los

trabajadores con cargos de confianza tanto para los trabajadores sin cargos de confianza , lo que ha permitido valorar la relación entre las dos variables, la diferencia supere los 5 puntos (siendo el máximo aceptable de 10 puntos) ya que en la sistematización de la muestra, se tomó el valor de $E = 0.10$ error estándar. Así mismo se ha estimado que, el indicador sobre Desarrollo del personal tanto para trabajadores con cargos de confianza como para trabajadores sin cargos de confianza (fig. 3,19 y 3,21) es igual a 62 y 33 puntos; mientras que el indicador sobre Satisfacción Laboral (Fig. 3.20 y 3.22) es igual a 57.75 y 37.8 puntos. Estos indicadores han establecido una diferencia de 4.25 y 4,8 puntos (menos de 5). Es decir: $62 - 57.75 = 4,25$ puntos a trabajadores en puestos de confianza y $37,8 - 33 = 4,8$ puntos en las posiciones de los trabajadores de confianza. Conclusión ha sido demostrada la validez de la hipótesis en el sentido de que el desarrollo del personal contribuye positivamente en la satisfacción laboral Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Bases teóricas de la gestión administrativa

Teoría del proceso administrativo según March y Simon, (1998)

La visión funcional del trabajo del directivo surgió con los trabajos de Fayol, que durante la segunda mitad del siglo XX, hacía énfasis principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales. Subrayaba el desarrollo de macro conceptos. March y Simon (1998) se referían a este cuerpo de conocimientos como “teoría del proceso administrativo”.

La teoría se fundamenta en el sentido que el proceso administrativo se parte de la premisa de que el conocimiento acerca de las prácticas administrativas puede ser establecido como un cuerpo coherente y uniforme y que pueden transmitirse las generalizaciones de las prácticas correctas y, por lo tanto, efectivas. Los catorce principios postulados por Fayol son los siguientes: 1. División del trabajo: consiste en la especialización de las tareas y de las personas, para así aumentar la eficiencia; 2. Autoridad y responsabilidad: autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia; la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad. Ambas deben estar equilibradas entre sí; 3. Disciplina: depende de la obediencia, aplicación, energía, comportamiento y respeto de los acuerdos establecidos; 4. Unidad de mando: cada

empleado debe recibir órdenes de sólo un superior. Es el principio de la autoridad única; 5. Unidad de dirección: una cabeza y un plan para cada grupo de actividades que tengan un mismo objetivo; 6. Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales: los intereses generales deben sobreponerse a los intereses particulares; 7. Remuneración del personal: debe haber una justa y garantizada satisfacción para los empleados y para la organización en términos de retribución; 8. Centralización: se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización; 9. Jerarquía o cadena escalar: es la línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando; 10. Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Es el orden material y humano; 11. Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal; 12. Estabilidad y duración (en un cargo) del personal: la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca en su cargo una persona, mejor; 13. Iniciativa: la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito y 14. Espíritu de equipo: la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fuerzas para la organización.

Según Díez de Castro (2005) los principios más importantes desarrollados para guiar las actividades de coordinación son: Principio escalar: enfatiza la forma organizativa jerárquica en la que todos los participantes están relacionados en una estructura piramidal simple de relaciones de control. Principio de unidad de mando: especifica que ningún miembro de la organización debería de recibir órdenes de más de un superior. Principio de ámbito de control: enfatiza que ningún superior debería tener más subordinados de los que puede supervisar con eficacia.

Definición de gestión administrativa

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) define la gestión como: "la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para alcanzar los resultados esperados" (p.37).

También se puede señalar que la gestión administrativa es "la gestión de la información, los sistemas que albergan la información y la tecnología y las personas que maximizan la productividad" (Odgers 2005, p. 7).

Stoner, Freeman y Gilbert (2009), Define la gestión administrativa como

El proceso de diseñar y mantener un ambiente correctamente utilizando los recursos de trabajo en grupo, individuos eficientemente encuentro y objetivos específicos, es una función importante para toda organización exitosa y desempeña un papel esencial para asegurar que los negocios funcionen sin problemas”. Una gran cantidad de funciones dentro del negocio, requiere de algún elemento de la gestión administrativa. Cualquier persona involucrada en la planificación, coordinación, dirección, o el control de los aspectos de un negocio pueden ser considerados como un gerente de administración. (p 40).

Se puede expresar que, gestión administrativa es el uso correcto de los recursos que permite alcanzar los objetivos institucionales.

Dimensiones de la Gestión administrativa

Para la presente investigación se tomaron los principios de Chiavenato para dimensionar la variable gestión administrativa

Dimensión 1: Planificación

Según Chiavenato (2007)

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (p. 143)

Dimensión 2: Organización

Según Chiavenato (2007) se entiende la

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (p. 148)

Dimensión 3: Dirección

Para Chiavenato (2007)

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

Dimensión 4: Control

Desde la postura de Chiavenato (2007)

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. Como proceso, el control presenta etapas que deben explicarse. (p. 151)

Bases teóricas de la Satisfacción laboral

De acuerdo con lo planteado por Dipp, Tena y Villanueva (2010) sobre el tema referido a la satisfacción laboral, podemos ver que

El estudio de las condiciones sociolaborales ha adquirido importancia en las investigaciones de los últimos años (Perie & Baker, 1999), y ahora la satisfacción laboral se considera un constructo muy importante en psicología organizacional y del trabajo, por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo de la institución tanto organizacional como individual (Dormann & Zapf, 2001). En el ámbito del campo de estudio de la satisfacción laboral se reconoce como pionero el trabajo de Robert Hoppock (en Gimeno, 2004). Posteriormente adquirió importancia por considerar que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano, y porque siempre se le ha asociado al desempeño, al grado de

llegarse a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño (Barraza & Ortega, 2009). (p. 2)

Según Robbins (1998), citado por García (2010), nos dice

La define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p. 3)

La satisfacción laboral, se refleja en la actitud del empleado hacia la organización o empresa en la que labora; la cual, se evidencia en la eficiencia de sus actividades.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensión 1: Satisfacción con la organización

Robbins (2005) señaló que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

La satisfacción con la organización refiere a los aspectos como, “la política de beneficios y salarios dentro de la organización”. (Sotomayor, 2013, p. 44)

Dimensión 2: Satisfacción con las relaciones humanas

Así mismo, la satisfacción con las relaciones humanas incluye, “la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad. (Sotomayor, 2013, p. 44)

Dimensión 3: Satisfacción con la promoción y remuneraciones

Con respecto a la satisfacción con las promociones, se refiere a las “oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción”. (Sotomayor, 2013, p. 43)

Dimensión 4: Satisfacción con el control y supervisión

La satisfacción con el control y supervisión, este aspecto alude al, “estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas”. (Sotomayor, 2013, p. 45)

Dimensión 5: Satisfacción con la producción de bienes y servicios

La Satisfacción con la producción de bienes y servicios, refiere tales como, “pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas”. (Sotomayor, 2013, p. 43)

Objetivo

Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Metodología

La investigación que presento es de enfoque cuantitativa, tipo básica de nivel descriptivo correlacional. Tamayo (2003) menciona la investigación descriptiva en su clasificación. Asevera que este tipo de investigación describe, registra, analiza e interpreta la naturaleza actual y la composición de los fenómenos. Tiene como objetivo principal presentar una interpretación correcta del fenómeno de estudio (p. 46). Diseño no experimental dado que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Resultados

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación moderada significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

.Conclusión

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. (sig. bilateral = $.000 < .01$; Rho = $,456$). Existe relación significativa entre la Planeación y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = $.000 < .01$; Rho = $,433$). Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = $.000 < .01$; Rho = $,482$). Existe relación significativa

entre la dirección y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,451). Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,456).

Referencias

- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperada desde: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/ no 69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010 x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no_69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010_x.pdf)
- Alejandro, R. (s/f). *Instituto Superior Técnico de Estudios Económicos de Cuyo*. Recuperado de: <http://www.isteec.edu.ar/intro.pdf>
- Álvarez, A. (2008). *Gestión de las organizaciones públicas*. Recuperada de: http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3ges__org_publicas.pdf
- Álvarez, S. (2001). *El debate de las necesidades en la era de la globalización: un análisis del patrón de consumo alimentario español en los últimos veinticinco años*. Recuperada desde: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t25412.pdf>
- Azzollini, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-hacia un modelo integrador*. Recuperada desde: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Chiang, Salazar, Huerta, & Núñez. (2008). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad de Ambato: Adaptación de un instrumento*.
- Chiavenato. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, G., Peña, M. C., & Samaniego, O. (2013). *Clima Organizacional: Factores de Satisfacción laboral en una empresa de la industria Metal - mecánica*. México: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Dipp, A.; Tena, J. y Villanueva, R. (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. Academia de Investigación Educativa Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional – Instituto Politécnico Nacional, Unidad Durango (CIIDIRIPN, Durango)*. México Número 19 Año 10 – 201
- Flores, & Saavedra. (2008). *“Relación entre clima y satisfacción laboral”*.

- Fuentes Navarro, S. M. (2012). "*Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*". Quetzaltenago Guatemala.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperada desde: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2007). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Recuperada desde; http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Jabif, L. (2004). *Gestión administrativa*. Recuperada desde: http://www.mineduc.gob.gt/digecade/documents/4_gestionadministrativa.pdf
- Juárez. (2010). *Clima Organización y satisfacción*. México
- Locke, E. (1976). "*La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*". En *Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos, Chicago: Rand McNally College Ed.
- Muñoz, A. (1990). "*Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*". Madrid.
- Munch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson Educación. México.
- Palma. (2012). *Escala de satisfacción labora*.
- Paredes, & Pineda. (2012). *influencia dela gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma*. San Pedro Sula – Honduras: UNITED.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. Recuperada desde: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Quiroz Gomez, G. L. (2012). "*Evaluación de la Satisfacción Laboral para el personal de la Escuela de trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala*". Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Quischa. (2012). *Relación entre la calidad de gestión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Carmen Alto. Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*.
- Robbins, S.P, & Coulter, M. (1996). "*Administración*". Prentice Hall Hispanoamericana

- Ruiz Meza, J. (2014). *Desarrollo del Personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión Huamachuco Perú*. Huamachuco Perú: Universidad
- Salazar, B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Recuperada de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>
- Sánchez Florencia, C. (2011). "*Estrés laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*". Rosario Campus Lagos: Universidad Abierta Interamericana.
- Segundo, S. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Recuperado de:
desde <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tacna: UNJBG.
- Weinert, & Ansfried. (1985). "*Manual de psicología de la organización*". En Herder, *La conducta humana*. Barcelona
- Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Recuperada desde:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>