



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores  
de la empresa E y D Soluciones SRL- 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Chunga Rioja, Javier Antonio (ORCID: 0000-0002-1827-2704)

Pariona Morel, Ana Flavia Alexandra (ORCID: 0000-0003-1739-8361)

**ASESOR:**

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos sabiduría e inteligencia para realizar este delicado trabajo; a nuestros padres, cónyuges e hijos quienes son la fortaleza y el motivo de nuestra superación.

### **Agradecimiento**

A nuestro docente asesor, por las enseñanzas y a la Universidad César Vallejo, por orientarnos y a la vez compartir sus conocimientos y así poder lograr nuestra meta planteada.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	33

## Índice de Tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre Planeación vs Satisfacción laboral. ....	18
Tabla 2	Tabla cruzada entre Organización vs Satisfacción laboral.....	19
Tabla 3	Tabla cruzada entre Dirección vs Satisfacción laboral.....	20
Tabla 4	Tabla cruzada entre Control vs Satisfacción laboral. ....	21
Tabla 5	Tabla cruzada entre Gestión administrativa vs Satisfacción laboral. ....	22

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022, el tipo de estudio fue aplicado, con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 130 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 58. Para el procedimiento de recolección, se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 19 interrogantes para la primera variable y 15 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, alcanzando una correlación bilateral de 0.737, afirmando que existe una relación directamente proporcional entre ambas, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción laboral, trabajadores

## **Abstract**

The study aimed to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the company E y D Soluciones SRL, 2022, the type of study was applied, with a non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population was made up of 130 workers and the sample was made up of 58. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the administrative management and job satisfaction variables, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 19 questions for the first variable and 15 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a considerable degree of positive correlation between the administrative management and job satisfaction variables, reaching a bilateral correlation of 0.737, stating that there is a directly proportional relationship between both, at the same time, it obtained a Bilateral Sig. of 0.00 less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative

Keywords: administrative management, job satisfaction, workers

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad la gestión administrativa se ha vuelto una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones competitivas, debido a que es un elemento clave, para ejecutar y potencializar cada actividad para cumplir el objetivo establecido, contribuyendo a la supervivencia y crecimiento organizacional.

Pacheco, et. al, (2018). Con el trabajo Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. Su propósito fue analizar el resultado de la gestión administrativa en la institución. Llegaron a concluir que la no existencia de enfoques administrativos que predominen en cada institución de la zona rural, existiendo una moderada presencia en el uso de técnicas operacionales para la gestión administrativa. A la vez, el 72% de los directores no utiliza un soporte para decidir, el 48% no usa un referente teórico, asimismo se determinó que existe condiciones para mejorar un estudio de investigación operacional en la institución.

Mendoza, (2017), Con el trabajo Importancia de la gestión administrativa para la innovación de una mediana empresa comercial de la ciudad de Manta. Cuya finalidad primordial fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de una mediana empresa. El resultado encontrado resalto la posibilidad que tiene el innovar en la mediana empresa comercial para la gestión de la innovación, la misma que se le conoce como aquellas herramientas de desarrollo y crecimiento, generando una ventaja económica y social en los negocios.

Gonzales, Viteri, Izquierdo y Verdesoto, (2020). Con el estudio Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo, Su finalidad primordial fue elaborar un modelo de gestión administrativa en la institución estudiada. Concluyeron que el proceso administrativo carece de precisión técnica y científica, la misma que estaría limitando la gestión administrativa y por ende el cumplimiento de los objetivos.

Cedeño y Pérez, (2021). En su artículo Modelo de gestión administrativa para proponer procesos de industrialización del cacao. Cuyo objetivo fue identificar los recursos administrativos, operativos y técnicos que la agroindustria utiliza en el proceso de producción o comercialización. Se concluyo que la organización está requiriendo de un eficiente modelo de gestión administrativa como herramienta apropiada para establecer procesos eficaces para industrializar el cacao

potencializando el desarrollo del proceso administrativo y direccionado el potencial humano a cada función que realiza la empresa.

Saavedra y Delgado (2020), Con el estudio Satisfacción laboral en la gestión administrativa, Establecieron como uno de los objetivos la caracterización de la satisfacción laboral en la gestión administrativa. Llego a concluir que la satisfacción organizacional en la administración es referida a como se concibe el colaborador en su centro de labor, corroborando que los colaboradores no estaban satisfechos, debido a que manifiestan bajos sueldos, un ambiente de trabajo inadecuado y por último un deficiente liderazgo, de acuerdo a ello, se necesita elaborar estrategias que permitan direccionar las empresas ayudando a cumplir las metas.

Montero, et. al, (2015). Con el trabajo Nivel de satisfacción de los colaboradores profesionales administrativos de organización manufacturera de Venezuela. Propusieron determinar cada nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del departamento de RRHH. Concluyo mediante la prueba U de Mann-Whitney que el género de cada trabajador no cambia los niveles de bienestar. Asimismo, se corrobora que los individuos que tienen mayor antigüedad y aquellos con personal a su cargo, exhiben mayor grado de confort en la empresa, a la vez, el perfil del trabajador satisfecho se encuentra a los trabajadores de ambos géneros con una antigüedad de siete años y con un puesto de supervisión.

El actual estudio se realizó en la empresa E y D Soluciones SRL, en la cual existen problemas indicando que en algunas ocasiones la gestión administrativa no es muy eficiente y parte el desconocimiento de algunos jefes inmediatos, existiendo problemática como la existencia de límites entre el rol o funciones de algunos trabajadores, los mismos que asumen tareas o actividades cuando se ausenta algún compañero, de acuerdo a ello, se ha identificado que los trabajadores no se encuentran conformes en la organización, demostrando poco interés en el cumplimiento de las actividades, ausencia en algunos puestos de trabajo, perjudicando la prestación del servicio al usuario. De acuerdo a ello, es presente estudio pretender determinar una existente relación entre ambas variables, permitiendo brindar una alternativa para solucionar el problema encontrado.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?

Problemáticas específicas: ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?, ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?

La investigación se justifica desde el aspecto teórico, fundamentada mediante concepciones que sustentan cada variable; además proporcionará información actualizada generando un aporte significativo al desarrollo de investigación cuyos resultados al ser sistematizados podrán ser incorporados como contribución. Desde el aspecto práctico, permitirá a los gerentes identificar las fortalezas y amenazas que existen; permitiendo determinar si la relación que guardan ambas variables es estrecha, con lo que se generaría una información de gran utilidad para la gestión empresarial, también, servirá de guía para diseñar estrategias que permitan a la organización adaptarse a los cambios y contribuir con el ambiente laboral. En cuanto al aspecto social, contribuirá en la resolución de problemática, lo que permitirá disponer de un marco referencial en este contexto, a futuras situaciones adversas, beneficiando a los trabajadores de la empresa, y de manera extensiva en la comunidad científica.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022; Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022; Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022; Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022;

Hipótesis general: H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022; H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos previos a nivel internacional, Thant, y Chang (2021) realizaron un estudio titulado *“Determinantes de la satisfacción laboral del empleado público en Myanmar: enfoque en la teoría de dos factores de Herzberg”*, Su propósito primordial fue examinar la satisfacción laboral y los factores de insatisfacción del empleado público. Se concluyó que tanto los motivadores como los factores de higiene influyeron en la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores del sector público. Además, las relaciones interpersonales, los factores de la vida personal, el trabajo en sí mismo y el reconocimiento fueron los principales determinantes de la satisfacción laboral, y las condiciones de trabajo, siendo los mismos condicionantes e influyentes de la insatisfacción laboral de los empleados públicos en Myanmar.

De otro lado, Mahdi et al. (2021) efectuaron un estudio referido a *“El papel de la satisfacción laboral en el desarrollo del rendimiento de los procesos administrativos y la creatividad: Un estudio empírico en Irak”*, Su propósito primordial fue determinar el rol de la satisfacción laboral en el desarrollo de la creatividad administrativa de los colaboradores. Concluyeron que, la satisfacción laboral influye positivamente en el proceso administrativo, así como en desarrollar la creatividad del empleado. Además, la dimensión de satisfacción laboral como el crecimiento profesional, la motivación, el entorno laboral y las tareas funcionales inciden positivamente en el rendimiento de los procesos administrativos entre ellos la resolución del problema, la capacidad de cambio, la aceptación de riesgos y el fomento de la creatividad, por tanto, es necesario recompensar a los empleados en función de sus logros.

Por su parte, Bravo y Avilés (2020) presentaron su artículo denominado: *Influencia del proceso administrativo en la calidad productiva de una institución de educación superior y extensión universitaria de Manabí, Ecuador* la finalidad fue analizar como impacta la gestión administrativa en el servicio académico de la extensión universitaria pública para el logro del nivel óptimo en la estructuración y funcionalidad del área académica - administrativa y financiera. Se concluyó que, las gestiones administrativas de una extensión universitaria pública de la provincia de Manabí presentan fallas y debilidades con incidencia directa en los servicios académicos con los que cuentan, aunque los últimos años registran procesos

positivos de gestión con ciertas mejoras. Deben tomarse en cuenta herramientas gerenciales que proyecten una gestión administrativa eficaz orientada a la autogestión, innovación tecnológica en la información y en el ámbito del servicio educativo.

Abdirahman (2018), realizó un artículo titulado *“La relación entre la satisfacción laboral, el equilibrio entre el trabajo, la vida personal, el compromiso de la organización con el desempeño de la gestión administrativa de los empleados en Malasia”*. Este estudio examina la asociación de la vida laboral y personal, la satisfacción y el compromiso laboral en el desempeño de la gestión administrativa de los empleados en las universidades del norte de la región. Se concluyó que la variable independiente como el equilibrio entre la vida laboral y personal, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se correlacionan positivamente con el desempeño de la gestión administrativa de los empleados. Asimismo, para mejorar el rendimiento administrativo efectivo de los empleados, se debe mejorar el nivel de motivación, esto determinaría la sostenibilidad o no de los objetivos organizacionales ya sea del sector público o privado.

Espiritu y Muñoz, (2017). En su estudio cuyo propósito primordial fue determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en Microred de Salud de Rio Negro-Satipo. Su método de trabajo empleado fue determinado bajo el tipo básico, a la vez con un diseño es correlacional, asimismo se estableció una muestra probabilísticamente, la misma que se conformó por 97 trabajadores, a la vez para recabar los datos emplearon la encuesta como técnica para cada una de las variables, estableciendo como instrumentos dos cuestionarios, aplicados a nuestra muestra determinada: Finalmente el estudio concluyó una existente relación directa y significativa de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, encontrándose una correlación valorizada en un  $r=-0.637$ , de acuerdo a ello aceptaron su hipótesis alternativa y finalmente el rechazo de la nula.

Pinedo (2020) Con su investigación, cuyo propósito primordial fue determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción organizacional de los colaboradores de un Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas- Loreto. Concluyó que los niveles de gestión, se encuentran en niveles altos con una categorización de malo con 32%, indicando la planeación, organización, dirección y control se aplica

de una forma inadecuada en la institución. A la vez, los niveles de satisfacción laboral tienen una escala de insatisfecha con un 35%, demostrando que no existe una buena comunicación, la misma que estaría generando insatisfacción en el ambiente laboral. En la asociación de las variables se determinó una valoración de 0,912 aseverando una existente correlación positiva muy alta.

Córdova y Arévalo, (2017). Con el trabajo cuya finalidad primordial fue determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción organizacional en una distribuidora de Tulipan S.A.C., Tarapoto. En método de estudio se empleó un cuestionario por cada variable, considerando y trabajándose con 32 sujetos que pertenecían a esta empresa en el año de estudio. Siendo un trabajo aplicado, no experimental-correlacional; a posterior del procesamiento de información se halló que la variable gestión administrativa posee una categoría de regular, y satisfacción laboral posee la misma categoría regular. Concluyendo que, si existe relación, considerando que se encontró que el valor "r" es de 0.000, siendo inferior a 0.05. Y se encontró en el coeficiente de correlación = 0.782, encontrando una relación positiva considerable, aceptándose la hipótesis alterna, al encontrarse relación directa y significativa.

En otro ámbito, Bendezú, (2020) efectuó un artículo con la finalidad de determinar cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los empleados de una I.E. Privada "Mave School", localizada en el distrito de San Juan de Lurigancho. Concluyó que la gestión del talento humano posee una relación significativa en la satisfacción organizacional de los trabajadores de la entidad objeto de estudio. La correlación fuerte que alcanzó un nivel de 0.892 señalando la correspondencia entre variables.

Finalmente, Saavedra y Delgado (2020), efectuaron un estudio con la finalidad de caracterizar la satisfacción organizacional en la gestión administrativa en las empresas latinoamericanas. Lima. Se concluyó que los artículos consultados conllevaron a determinar que la gestión administrativa del recurso humano de las organizaciones consultadas está condicionada por la insatisfacción en el trabajo representada en una baja remuneración en el ambiente de trabajo, así como un ineficaz deficiente liderazgo. Además, la gestión administrativa requiere de una estrategia que direcciona a las empresas, la cual es muy importante para cumplir el objetivo y meta establecida, a través de un buen direccionamiento, organización,

control, los mismos que deberían utilizarse de forma adecuada. También la satisfacción organizacional, se direcciona al departamento de talento humano, la misma que siempre está tomando en cuenta las capacidades de cada colaborador en el centro de labores, permitiendo reconocer y motivar el buen desempeño en sus funciones y tareas asignadas.

**Con la perspectiva teórica se describe la variable gestión administrativa**

En la actualidad, las organizaciones enfocan su atención, de forma prioritaria, en la misión de lo colaboradores que trabajan en ella, de ahí la relevancia de mantener y mejorar su desempeño, basada en el dinamismo, la creatividad y la disposición del sistema para trabajar en equipo y así lograr los objetivos propuestos. Ante esto, la gestión administrativa es, entonces, un activo invaluable y una ventaja competitiva en el mundo empresarial e institucional (dependiendo de su ámbito de acción).

**Teorías:** el autor Chiavenato, (2016). Describe que una de las teorías que fundamenta los sustentos teóricos de la primera variable, de la teoría neoclásica de la administración, la misma que especifica que en la gestión de una organización se ejecuta de acuerdo a procesos cíclicos y continuos comprendiendo cada una de las funciones administrativas (planear, organizar, dirigir y controlar) A la vez, desde su enfoque teórico la gestión administrativa esta cimentada en las teorías de la administración desarrollada desde una vertiente por Frederick Taylor, centrado en las ideas de la ciencia administrativa y; Fayol, en la teoría clásica. El origen del enfoque tiene ocurrencia en los primeros años del siglo XX como alternativa a la complejidad administrativa que se vivía en las organizaciones durante la Revolución Industrial, propiciando el replanteamiento de la administración mediante un novedoso enfoque científico que superara el empirismo existente, así como una visión renovada de la anatomía y fisiología de la organización. (Díaz et al., 2018). A la vez, se respalda en el enfoque humanista, cuyo precursor fue Elton Mayo, el cual desarrolló a partir del tratamiento del hombre y sus condiciones de trabajo, dos teorías: enfoque de las relaciones humanas, siendo su origen la vivencia de una organización informal en convivencia con una formal fundamentada en la reciprocidad entre los miembros de esa organización; y la teoría del comportamiento organizacional, cuyo énfasis se ubica en las personas desde su comportamiento y con nuevos conceptos sobre motivación, liderazgo,

comunicación, dinámica de grupos, entre otros (Gómez y Vázquez, 2019). Todos estos compendios de teorías forman una condición ecléctica para elevar a su máxima expresión la gestión administrativa en las organizaciones.

Al respecto, Chiavenato (2015) destaca que no se puede definir gestión administrativa, sino se amplía conceptualmente lo que significa organización. Para el autor, se le conoce a los sistemas de cada actividad conscientemente coordinadas de dos o más personas, donde la cooperación y el rendimiento son esenciales para la existencia de la misma. De allí que no puede haber organización sin un trabajo óptimo y eficiente de la gestión administrativa. En este sentido, se define como un proceso coherente que buscan planear, así como la organización, dirección y control sistemáticamente del recursos organizacional de la empresa, institución o entorno.

Por su parte, Robbins y Coulter (2017), la describen como una serie de etapas que utiliza la organización para cumplir cabalmente con objetivos preestablecidos, estructuradas en cuatro procesos esenciales: la planificación de las acciones, la organización de sus recursos, la dirección que deben llevar para alcanzar las metas y finalmente control para el monitoreo y valoración de esta consecución.

Al respecto, Manes (como se citó en Voloshyna, 2021). Señala que la gestión administrativa, tiene como finalidad conseguir los objetivos organizacionales mediante el trabajo de todos los miembros de la empresa, coordinando las distintas tareas y funciones hacia la consecución de metas comunes. Desde su importancia,

Sotomayor (2016) destaca que la gestión administrativa es la columna vertebral donde se cimientan todas las operaciones de la organización como la función derivada de todo lo relacionado al trabajador y su labor, determinado para ello el aspecto legal, gerencial y ético inherentes en cada fase de la planeación, desarrollo empresarial, desde el enfoque estratégico para fusionar coordinada y sinérgicamente sus operaciones.

Importancia: el autor indica que es visible en una organización al haber individuos que tienen la capacidad de comunicarse, los cuales están contribuyendo de manera conjunta utilizando ciertos de recursos, con el fin de alcanzar cada objetivo y meta propuesta. (Chiavenato, 2017).

**Magnitudes:** El autor Louffat, (2015). En este apartado se consideran tres magnitudes: el bien administrativo, la infraestructura, el material y personal, sin

embargo, también se encuentran otros departamentos como: logística, marketing, finanzas etc. y por último el proceso administrativo. Asimismo, es importante una eficiente gestión administrativa debido a que es una herramienta administrativa que de formar organizada y bien dirigida pueden lograr y asegurar una buena coordinación de su labor individual.

**Importancia:** Finalmente, Chiavenato (2019), destaca que las organizaciones con éxito serán las que crecen, prosperan y mantienen su continuidad y son capaces de optimizar el rendimiento sobre las bases de una gestión administrativa asertiva, principalmente apoyándose en el recurso humano.

Dimensiones; al respecto se establecer los cuatro procesos; planificación, organización, dirección y control, para una óptima gestión.

**Planificación:** se describe como la definición de metas y una estrategia general para alcanzarla mediante una estructura de planes, integrando y coordinado las actividades de la organización, es decir, consiste en determinar por adelantado las acciones que se deben ejecutar para el logro de los objetivos preestablecidos (Robbins y Coulter, 2017). Asimismo, Terry y Franklin (citado por Balan, 2017), afirman que la planificación se le determina a la selección de información, realizando suposiciones en relación al futuro y de acuerdo a ello elaborar planes o una actividad necesaria, cumpliendo con cada meta organizacional". (p. 3).

**Organización:** Se le conoce al arreglo sistemático de individuos que se encaminan a efectuar un objetivo específico (Robbins y Coulter, 2017). También se refiere a la división del entorno organizacional en unidades, llamadas divisiones o departamentos, y en subunidades, conocidas con el nombre de secciones, las cuales son coordinadas sinérgicamente para el ejercicio de puestos de trabajo, cargos, responsabilidades, funciones y tareas en atención a una jerarquía (Hampton, cómo se citó en Oglu, & Oglu, 2020).

**Dirección:** hace énfasis al estudio de la acción de la cada persona en su trabajo, teniendo como meta el énfasis en la productividad y la satisfacción en el desempeño (Robbins y Coulter, 2017). Se refiere al funcionamiento adecuado, coordinado y efectivo del personal, asociándolo a los procesos de comunicación, motivación y liderazgo. En otras palabras, una función administrativa que trata tener influencia en los individuos de una empresa, cuya finalidad es que logren cada objetivo y meta de manera voluntaria. (Oglu & Oglu, 2020).

Control: Está representado como la función final del proceso administrativo, radica en el monitoreo de cada actividad y si lo cumple de acuerdo a lo planificado y si no se cumple tomar las medidas correctivas. Terry y Franklin (como se citó en Balan, 2017). Como lo establece Robbins y Coulter (2017), trata del monitoreo cada actividad, asegurando que se está alcanzando el objetivo según lo planificado, corrigiendo alguna desviación significativa que se esté presentando (p. 3). Por lo general en esta etapa se realiza los procesos de medición de los comportamientos reales y su desempeño estándar de cada trabajador, con la finalidad de subsanar una posible desviación, que permita el aumento de la productividad de cada miembro de la empresa.

Asimismo, se conceptualiza la teoría de la variable satisfacción laboral. Se entiende que los recursos humanos se consideran el principal factor de éxito y progreso de las distintas organizaciones. Las habilidades personales, las capacidades intelectuales y el deseo de trabajar son algunos de los valores reconocidos en los recursos humanos. Por lo tanto, las organizaciones deben centrarse en el uso óptimo de sus miembros en términos de satisfacción en el trabajo y la mejora constante de su rendimiento y un entorno adecuado. Estos son los requisitos para motivar a los miembros a alcanzar los objetivos previstos (Mahdi et al, 2021).

Teorías: Desde el enfoque conceptual de la satisfacción laboral se respalda en la teoría de la motivación e higiene de Herzberg (1966), también es conocida como la teoría de los dos factores (satisfacción e insatisfacción), la misma ha recibido una amplia atención por su enfoque práctico de la motivación de los empleados. En ella se explica la motivación en el trabajo desde dos vertientes: Las respuestas sobre los buenos sentimientos están generalmente relacionadas con el contenido del trabajo (motivadores), mientras que las respuestas sobre los malos sentimientos se asocian al contexto del trabajo (factor de higiene). En ese sentido, se explica que los motivadores son factores integrados en el propio puesto de trabajo, como los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y la promoción. Los factores de higiene son extrínsecos al trabajo, como las relaciones interpersonales, el salario, la supervisión y la política de la empresa. La sinergia e interrelación en perfecta armonía de ambos es lo que generará la satisfacción y en un sentido contrario, la insatisfacción (Hoque et al, 2021).

La satisfacción en el trabajo tiene una definición muy amplia, por lo que no puede considerarse desde una única definición. También se denomina satisfacción laboral a las emociones felices o positivas que resultan al evaluar su labor, así como la experiencia profesional de los colaboradores (Permana et al., 2021).

La definición dada por Tnay et al. (2013) afirma que la satisfacción laboral se considera una composición de estilos ambientales y condiciones psicológicas que pueden hacer que alguien admita honestamente la satisfacción con el trabajo realizado. Para apoyar esta definición, la cantidad de satisfacción laboral está representada por lo que causa la sensación de satisfacción. La esencia de la satisfacción laboral es la sensación de confort (Riyanto et al, 2021).

Conceptualmente, la satisfacción laboral es una actitud como resultado de un equilibrio y la suma de un gusto y disgusto que se experimenta en el trabajo. Así, la satisfacción laboral es una posición del empleado que se cree que tiene suficiente fundamento para permanecer en ese trabajo con dedicación, compromiso y profesionalidad para servir tanto a sus intereses como a los de la organización porque las expectativas del empleado se cumplen aquí. La satisfacción general en el trabajo depende de lo que uno espera y lo que recibe (Hoque et al, 2021).

Por su parte, Chiavenato (2015) indica “la satisfacción laboral procede del placer en su labor diaria, así como el éxito que obtiene un colaborador en una empresa, donde interviene el factor motivacional e higiénicos, encontrándose aquí el salario, el ambiente laboral, beneficios, etc.” (p. 287). Desde la vertiente del comportamiento organizacional, Robbins, (2015) señala que la satisfacción laboral es un proceso motivacional intrínseco y extrínseco que genera productividad y es la sinergia que se da en cuatro procesos fundamentales: el reto laboral, sistemas de recompensa justa, condición favorable, apoyo y colaboración.

En torno a la importancia de la satisfacción laboral se considera una medida de la eficacia del rendimiento (Astuti et al., 2020). Si los empleados están completamente satisfechos, los resultados obtenidos serán satisfactorios y comparables con los posibles aumentos de los salarios de la organización. Por otro lado, si los trabajadores están insatisfechos, esto puede provocar un gran número de ausencias, accidentes de trabajo frecuentes y el traslado a otras organizaciones. La satisfacción laboral disminuye la tasa de rotación laboral y aumenta el nivel de ambición de los empleados. Son muchos los factores que afectarían los niveles de

satisfacción laboral de cada colaborador, los cuales se pueden resumir en los siguientes puntos: sueldos y salarios, diversidad de trabajos y tareas, oportunidades de desarrollo y promoción y estilos de liderazgo (Mahdi et al, 2021). Respecto a su clasificación la satisfacción laboral se compone de factores intrínsecos y extrínsecos. La satisfacción laboral extrínseca incluye rasgos ajenos al propio trabajo, por ejemplo, el salario, la gestión de la empresa, mientras que la satisfacción laboral intrínseca incluye las reacciones sentimientos y emociones de las personas hacia las características del puesto de trabajo relacionadas con el mismo ((Tabarsa y Nazari, 2016).

Dimensiones: De acuerdo al autor Robbins y Judge (2015). Indico los siguientes:

Interacción: esta dimensión hace referencia a como interactúan los integrantes de la organización, ya sea los Compañeros y jefes, las misma que se indica que debe de ser clara mediante un dialogo abierto de forma que no se interrumpa los mensajes, trayendo como finalidad cumplir con el objetivo en tiempo y forma.

Cumplimiento de Reglas Y Políticas: Aquí se estipula como las autoridades direccionan las actividades y tareas para cumplir con el objetivo y meta, las mismas que deben establecer o generar lugares de trabajo estables que respeten los derechos de cada trabajador, sin el abuso o fuera de cada regla o política, por ello cada empresa debe buscar el equilibrio entre la recompensa y la obligación.

Estándares de Desempeño: los autores referencian en este apartado, que se debe tener en cuenta la relación existente entre las actitudes de los empleados y su desempeño, ya que es muy difícil predecir los puestos debido a que no siempre es dependiente. A la vez, indican que cada empleado efectivo demuestra que está más satisfecho en comparación de aquello que no lo están, dando cumplimiento de forma eficiente las tareas encomendadas.

Condiciones de Trabajo: Los autores indican que se le conoce a todos aquel elemento que va a determinar las situaciones en la que se encuentran los trabajadores, las cuales tienen implicancia directa en las funciones y tareas que realizan, talen como el horario laboral, la organización y por supuesto el beneficio laboral, los cuales no solo deben establecerse de acuerdo a la normatividad de cada país, sino por el sentimiento propio de justicia.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Determinada como aplicada. Las cuales está centrada en dar soluciones a problemas que fueron debidamente identificados; Bernal (2016) El autor indica que aquí se hace uso de un conocimiento ya existente en diferentes áreas, con la finalidad de ponerla en práctica, la misma que generaría el surgimiento no sólo de un nuevo hecho, sino también información, resultando de mucha ayuda para posteriores teorías.

A la vez, tuvo un enfoque cuantitativo, requiriendo uso de la estadística para analizar y procesar la información, implicando la prueba de hipótesis, en donde se recolecto información para un cálculo numérico (Hernández & Mendoza, 2018, p.3).

**Diseño:** Se realizó como no-experimental, esto ya se elaboró sin manipular de manera deliberada cada variable en estudio y en un solo momento. El autor indica que solo se centra en la observación de algún fenómeno para finalmente analizarlo. (Baena, 2017).

Asimismo, el actual trabajo tuvo un nivel correlacional trato de ver cuál es el efecto o como se relación entre una variable con otra.

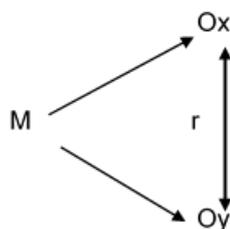
**Dónde:**

M: Muestra

Ox. Variable 01

Oy. Variable 02

R: Relación entre variables



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

**Variable 1:** Gestión administrativa

**Definición conceptual:** Robbins y Coulter (2017), Es una serie de etapas que utiliza la organización para cumplir cabalmente con objetivos preestablecidos, estructuradas en cuatro procesos esenciales: la planificación de las acciones, la organización de sus recursos, la dirección que deben llevar para alcanzar las metas y finalmente control para el monitoreo y valoración de esta consecución.

**Definición operacional:** un proceso gerencial que busca el cumplimiento y equilibrio organizacional mediante la reciprocidad y sinergia de cuatro fases fundamentales: planear, organizar, dirigir y controlar, a fin de cumplir el objetivo o meta preestablecidas.

#### **Dimensiones**

**Dimensión 1:** Planificación

**Indicadores:**

- Misiones o propósitos
- Objetivos o metas
- Presupuesto
- Toma de decisiones

**Dimensión 2:** Organización.

**Indicadores:**

- Políticas y premisas de la planeación
- Estructura organizacional
- Delegación de autoridad

**Dimensión 3:** Dirección

**Indicadores:**

- Factores humanos y motivación
- Liderazgo
- Comunicación

**Dimensión 4:** Control

**Indicadores:**

Control de desempeño

Medición de la productividad

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2:** Satisfacción laboral

### **Definición conceptual:**

Tnay et al. (2013) Se considera una composición de estilos ambientales y condiciones psicológicas que pueden hacer que alguien admita honestamente la satisfacción con el trabajo realizado. Para apoyar esta definición, la cantidad de satisfacción laboral está representada por lo que causa la sensación de satisfacción

### **Definición operacional:**

La satisfacción laboral es un proceso que se desprende de la reciprocidad del comportamiento organizacional de un entorno caracterizado por factores intrínsecos y extrínsecos que mueven los impulsos y condicional la estabilidad del recurso humano en la organización

### **Dimensiones**

#### **Dimensión 1:**

- Lenguaje directo y entendible
- Nivel de valoración al jefe
- Conocimiento hacia su trabajo

#### **Indicadores:**

#### **Dimensión 2:**

#### **Indicadores:**

- Sistema de recompensas
- Derechos de los colaboradores

#### **Dimensión 3:**

#### **Indicadores:**

- Cumplimiento de funciones
- Cumplimiento de metas

#### **Dimensión 4:**

#### **Indicadores:**

- Seguridad
- Estructura corporativa
- Recursos disponibles

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Se le considera al universo del estudio. Siendo un grupo ya sea de algún elemento o individuos, los mismo que poseen alguna característica similar en un tiempo determinado convirtiéndolo en objeto de estudio, sobre el cual se basara cada resultado. (Caballero, 2014). De acuerdo a ello el estudio tendrá una población finita, la cual se estableció por los 130 trabajadores de cada área administrativa u operativa de la organización LO SA VIAL SAC, Santa Anita.

**Muestra:** constituido por el subconjunto de la población, la misma que se estudiará recopilando datos, siendo fundamental su delimitación exacta y clara. (Ríos. 2014) De acuerdo a ello, se procede a describir la formula establecida.

Dónde:

N: Número de trabajadores= (400)

Z: Nivel de confianza = (90%) 1.91

P: Proporción esperada = 0.50

Q: 1 – p (1 – 0.5) = 0.50

D: Margen de error = (0.10)

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

$$n = \frac{400 * 1.91^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (400 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} \quad n = 58$$

La muestra queda conformada por 58 trabajadores de las áreas administrativas y operativas de la empresa LO SA VIAL SAC, Santa Anita.

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

**Técnica:** Se termino a la encuesta, la cual utiliza herramientas, instrumentos o medios que se hacen necesarios en las investigaciones de cualquier orden. (Creswell & Creswell, 2018)

**Instrumento:** Se utilizará un cuestionario, el cual representa una compilación sistemática de preguntas o ítems que se presentan a una muestra de la población en forma de afirmación o juicio de acuerdo a cada reacción del sujeto al que se le administrara. (Pimienta y De la Orden (2017, p. 315). **Validez:** El proceso se realizará mediante un juicio de expertos, esta medición se efectúa por un grupo de especialistas para contrastar la validez de los ítems. Al respecto, Pandey & Pandey (2021), sostienen que se le conoce a un conjunto u opinión que puede brindar un profesional experto sobre la estructuración de la operacionalización de las variables.

**Confiabilidad:** Es la capacidad que posee un instrumento para mantener cierta exactitud en los resultados obtenidos, los cuales suelen realizarse al mismo objeto,

pero en diferentes momentos. Se hará una prueba piloto y para saber la confiabilidad se hará uso del Alfa de Cronbach. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

### **3.5. Procedimientos**

El proceso sistemático para recabar los datos, se realiza de la manera siguiente:

(a) Se solicitará a la empresa LO SA VIAL SAC el permiso correspondiente para efectuar la investigación, así como para recabar la información. (b) Se procedió a enviar el instrumento vía correo electrónico a los 58 empleados administrativos y operativos con vínculo laboral en la empresa. (c) Seguidamente se llevará a cabo el procesamiento estadístico pertinente para la consecución de los hallazgos y establecimiento de discusiones y conclusiones.

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

El actual proceso obedece primero a un análisis, mediante estadísticas descriptivas. A la vez, se desarrollará el análisis inferencial, en donde se realizó la prueba de hipótesis para conocer la conducta de cada variable y dimensión que se aproxima al comportamiento normal. Luego de ello, se podrá decidir si es que se usarán técnicas estadísticas paramétrica o no paramétricas. Se procesará a través del SPSS-Vers.-26, obteniendo representaciones gráficas y numéricas correspondientes a los indicadores, dimensiones y variables analizadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este apartado se refiere como aquella implicancia que posee cada uno de los investigadores en el tiempo que emplea el trabajo, ya sea negativa o positiva, por ende, la información obtenida posterior a su aplicación de la técnica para recabar los datos se maneja con mucha reserva, sin adulterar el trabajo, por tal motivo él trabajó baso en cada principio ético. Los aspectos éticos en esta investigación fueron trabajados con la Resolución de Consejo Universitario de la Universidad César Vallejo y con los códigos de ética de la universidad, sin dejar de lado los aspectos éticos de la empresa en la que se realizó el cuestionario autorizado por la gerencia para garantizar el bienestar y la autonomía de quienes son los participantes, bajo el anonimato respeto y asertividad.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se procede a describir el resultado de acuerdo al instrumento.

**Objetivo Específico 01:** Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

*Tabla 1*

*Tabla cruzada entre Planeación vs Satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Planeación	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,679** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	5,2%	5,2%	10,3%	
	Optimo	0,0%	1,7%	<b>87,9%</b>	89,7%	
Total		0,0%	6,9%	93,1%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 01, se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión planeación y variable satisfacción laboral con el  $r = 0,679$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la planeación influye de forma directa con la satisfacción laboral.

Para la hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la planeación tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 87.9%.

Asimismo, de acuerdo al análisis inferencial en la institución E y D Soluciones SRL, debería poner énfasis en la planeación y de esa manera mejorar la satisfacción laboral.

**Objetivo Específico 02:** Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H1: Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H0: No existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

*Tabla 2*

*Tabla cruzada entre Organización vs Satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Organización	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,518** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	6,9%	10,3%	17,2%	
	Optimo	0,0%	0,0%	<b>82,8%</b>	82,8%	
Total		0,0%	6,9%	93,1%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 02, se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión organización y variable satisfacción laboral con el  $r = 0,518$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la organización influye de forma directa con la satisfacción laboral.

Para la hipótesis 02, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la organización tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 82.8%.

Asimismo, de acuerdo al análisis inferencial en la institución E y D Soluciones SRL, debería poner énfasis en la organización y de esa manera mejorar la satisfacción laboral.

**Objetivo Específico 03:** Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H1: Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H0: No existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

*Tabla 3*

*Tabla cruzada entre Dirección vs Satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Dirección	Deficiente	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%	Rho de Spearman 0,655** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	3,4%	8,6%	12,1%	
	Optimo	0,0%	1,7%	<b>84,5%</b>	86,2%	
Total		0,0%	6,9%	93,1%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 03, se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión dirección y variable satisfacción laboral con el  $r = 0,655$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la dirección influye de forma directa con la satisfacción laboral.

Para la hipótesis 03, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la dirección tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 84.5%.

Asimismo, de acuerdo al análisis inferencial en la institución E y D Soluciones SRL, debería poner énfasis en la dirección y de esa manera mejorar la satisfacción laboral.

**Objetivo Específico 04:** Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H1: Existe relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H0: No existe relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

*Tabla 4*

*Tabla cruzada entre Control vs Satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Control	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0, 722** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	0,0%	5,2%	6,9%	12,1%	
	Optimo	0,0%	1,7%	<b>86,2%</b>	87,9%	
Total		0,0%	6,9%	93,1%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 04, se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión control y variable satisfacción laboral con el  $r= 0,722$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que el control influye de forma directa con la satisfacción laboral.

Para la hipótesis 04, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que el control tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 86.2%.

Asimismo, de acuerdo al análisis inferencial en la institución E y D Soluciones SRL, debería poner énfasis en el control y de esa manera mejorar la satisfacción laboral.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

H<sub>0</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

Tabla 5

Tabla cruzada entre Gestión administrativa vs Satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión administrativa	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0, 737** Sig. (bilateral)
	Regular	0,0%	5,2%	6,9%	12,1%	
	Optimo	0,0%	1,7%	<b>86,2%</b>	87,9%	
Total		0,0%	6,9%	93,1%	100,0%	0, 000

Nota: En referencia a la tabla 05, se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral con el  $r = 0,737$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la gestión administrativa influye de forma directa con la satisfacción laboral.

Para la hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la gestión administrativa tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 86.2%.

Asimismo, de acuerdo al análisis inferencial en la institución E y D Soluciones SRL, debería poner énfasis en la gestión administrativa y de esa manera mejorar la satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

Procedemos a discutir nuestros resultados, los mismos que se contrastan con otras investigaciones realizadas o teorías de acuerdo a cada una de nuestras variables en estudio.

De acuerdo al Objetivo general, se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral con el  $r= 0,737$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la gestión administrativa influye de forma directa con la satisfacción laboral. Para la hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la gestión administrativa tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 86.2%. Los resultados encontrados lo podemos corroborar con los estudios de los autores Espiritu y Muñoz, (2017). En su estudio cuyo propósito primordial fue determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en Microred de Salud de Rio Negro-Satipo. Su método de trabajo empleado fue determinado bajo el tipo básico, a la vez conto con un diseño es correlacional, asimismo se estableció una muestra probabilísticamente, la misma que se conformó por 97 trabajadores, a la vez para recabar los datos emplearon la encuesta como técnica para cada una de las variables, estableciendo como instrumentos dos cuestionarios, aplicados a nuestra muestra determinada: Finalmente el estudio concluyo una existente relación directa y significativa de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, encontrándose una correlación valorizada en un  $r=-0.637$ , de acuerdo a ello aceptaron su hipótesis alterna y rechazando la nula.

De acuerdo al primer objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión planeación y variable satisfacción laboral con el  $r= 0,679$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la planeación influye de forma directa

con la satisfacción laboral. Para la hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la planeación tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 87.9%. Los resultados manifiestan la importancia de los estudios de planificación, la misma que es considerada por el autor Robbins y Coulter, (2017) donde se describe las metas y estrategias a alcanzar mediante una estructura de planes, integrando y coordinado las actividades de la organización, es decir, consiste en determinar por adelantado las acciones que se deben ejecutar para el logro de los objetivos preestablecidos. Asimismo, Terry y Franklin (citado por Balan, 2017), afirman que la planificación se le determina a la selección de información, realizando suposiciones en relación al futuro y de acuerdo a ello elaborar planes o una actividad necesaria, cumpliendo con cada meta organizacional". (p. 3). A la vez, esta variable está relacionada con la satisfacción la misma que es considerada por el autor Mahdi et al, (2021). Como un enfoque a aquellos recursos humanos que se consideran el principal factor de éxito y progreso de las distintas organizaciones. Las habilidades personales, las capacidades intelectuales y el deseo de trabajar son algunos de los valores reconocidos en los recursos humanos. Por lo tanto, las organizaciones deben centrarse en el uso óptimo de sus miembros en términos de satisfacción en el trabajo y la mejora constante de su rendimiento y un entorno adecuado. Estos son los requisitos para motivar a los miembros a alcanzar los objetivos previstos (Mahdi et al, 2021).

De acuerdo al segundo objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión organización y variable satisfacción laboral con el  $r= 0,518$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la organización influye de forma directa con la satisfacción laboral. Para la hipótesis 02, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la organización tiene

influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 82.8%. Los resultados encontrados indican la importancia de la organización, la misma que es definida por el autor como el arreglo sistemático de individuos que se encaminan a efectuar un objetivo específico (Robbins y Coulter, 2017). También se refiere a la división del entorno organizacional en unidades, llamadas divisiones o departamentos, y en subunidades, conocidas con el nombre de secciones, las cuales son coordinadas sinérgicamente para el ejercicio de puestos de trabajo, cargos, responsabilidades, funciones y tareas en atención a una jerarquía (Hampton, cómo se citó en Oglu, & Oglu, 2020), de acuerdo al resultado esta variable está muy relacionada a la satisfacción en el trabajo, la misma que tiene una definición muy amplia, por lo que no puede considerarse desde una única definición. También se denomina satisfacción laboral a las emociones felices o positivas que resultan al evaluar su labor, así como la experiencia profesional de los colaboradores (Permana et al., 2021).

De acuerdo al tercer objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión dirección y variable satisfacción laboral con el  $r = 0,655$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que la dirección influye de forma directa con la satisfacción laboral. Para la hipótesis 03, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que la dirección tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 84.5%. Los resultados encontrados indican la importancia de la dirección en las organizaciones, la misma que es definida por el autor Robbins y Coulter, (2017). Como aquella que hace énfasis al estudio de la acción de la cada persona en su trabajo, teniendo como meta el énfasis en la productividad y la satisfacción en el desempeño entonces, la dirección, consiste en hacer funcionar adecuada, coordinada y efectivamente al personal de la empresa, este asociado a los procesos de comunicación, motivación y liderazgo. En otras palabras, una función administrativa que trata tener influencia en los individuos de una empresa, cuya finalidad es que logren cada objetivo y meta de manera voluntaria. (Hampton, cómo se citó en Oglu & Oglu, 2020).

De acuerdo al cuarto objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, el mismo que alcanzo una correlación bilateral de la dimensión control y variable satisfacción laboral con el  $r = 0,722$ , confirmando una existente correlación positiva considerable, de acuerdo a ello se afirma que el control influye de forma directa con la satisfacción laboral. Para la hipótesis 04, se utilizó el Rho de Spearman y se obtuvo el Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, la misma que nos permitió a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, revelando que existe una correlación positiva considerable, la misma que se sustenta en el cruce de porcentajes, donde se confirmó que el control tiene influencia de manera óptima con la satisfacción laboral con un 86.2%. Finalmente, la variable control, tiene mucha relevancia en los estudios administrativos, la misma que es definida por los autores como aquella que está representado como la función final del proceso administrativo, radica en el monitoreo de cada actividad y si lo cumple de acuerdo a lo planificado y si no se cumple tomar las medidas correctivas. Terry y Franklin (como se citó en Balan, 2017). Como lo establece Robbins y Coulter (2017), trata del monitoreo cada actividad, asegurando que se está alcanzando el objetivo según lo planificado, corrigiendo alguna desviación significativa que se esté presentando (p. 3). Por lo general en esta etapa se realiza los procesos de medición de los comportamientos reales y su desempeño estándar de cada trabajador, con la finalidad de subsanar una posible desviación, que permita el aumento de la productividad de cada miembro de la empresa. Sin embargo, de acuerdo al resultado encontrado, esta variable esta muy relacionada con la satisfacción la misma que define el autor Tnay et al. (2013) como una composición de estilos ambientales y condiciones psicológicas que pueden hacer que alguien admita honestamente la satisfacción con el trabajo realizado. Para apoyar esta definición, la cantidad de satisfacción laboral está representada por lo que causa la sensación de satisfacción. La esencia de la satisfacción laboral es la sensación de confort (Riyanto et al, 2021).

## VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.737, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
2. En referencia al objetivo 01, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.679, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
3. En referencia al objetivo 02, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.518, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
4. En referencia al objetivo 03, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.655, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
5. Finalmente, en referencia al objetivo 04, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.722, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## **VII. RECOMENDACIONES**

En relación al objetivo general y debido a una existente correlación positiva considerable de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, se recomienda a los responsables de la empresa E y D Soluciones SRL, la implementación de planes estratégicos para la gestión administrativa, el mismo que incluya la planeación de los objetivos y metas según la estructura organizacional y delegación de autoridad, a través de un liderazgo efectivo, comunicación eficaz y una medición del control administrativo, la misma que traería como consecuencia mejorar la satisfacción laboral mediante una buena interacción entre trabajadores, cumplimiento de reglas y mejores condiciones de trabajo

Se recomienda a los responsables de la empresa E y D Soluciones SRL, la aplicación de estrategias de planeación, la misma que se oriente al cumplimiento de objetivos y metas de acuerdo al presupuesto asignado, permitiendo tomar buenas decisiones, y mejorar la satisfacción laboral mediante una comunicación directa con el jefe inmediato, un lenguaje directo y una valoración por parte de jefe.

Se recomienda a los responsables de la empresa E y D Soluciones SRL, la formulación de estrategias de organizacionales, tomando en cuenta las políticas institucionales, de acuerdo a la estructura organizacional y delegación de autoridad a cada colaborador, permitiendo mejorar la satisfacción laboral a través de los derechos de los trabajadores y un buen sistema de recompensas.

Se recomienda a los responsables de la empresa E y D Soluciones SRL, la ejecución de estrategias de dirección, realizando acciones que tomen en cuenta el factor humano a través de una buena motivación y buen liderazgo por parte del jefe inmediato, permitiendo cumplir las metas asignadas se acuerdo a cada función.

Se recomienda a los responsables de la empresa E y D Soluciones SRL, la aplicación de estrategias de control, a través de evaluaciones de desempeño y medición de la productividad, trayendo como consecuencia valorar objetivamente a cada trabajador competente.

## REFERENCIAS

- Abdirahman, H. (2018). The relationship between job satisfaction, work-life balance and organizational commitment on employee performance. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=696047>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme
- Astuti, R. J., Maryati, T., & Harsono, M. (2020). The Effect of Workplace Spirituality on Workplace Deviant Behavior and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(12), 1017-1026. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no12.1017>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. 3era edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Economic Journal of the Odessa Polytechnic University*, (2), 6-10. [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/ejopu\\_2017\\_2\\_4.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/ejopu_2017_2_4.pdf)
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Bravo, M., & Avilés, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO*, 4(3), 251-266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266).
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V
- Cedeño, F. y Pérez, C. (2021). Administrative. management model to propose cocoa industrialization processes. *Revista Ciencia y Tecnología*. Vol. 21. 30. pags. 57.68. <https://doi.org/10.47189/rcct.v30i30.442>
- Córdova, J. y Arévalo, L (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Distribuidora Tulipan SAC, ciudad de Tarapoto, año 2017*. Perú. (Tesis de pregrado). Universidad

- Nacional Mayor de San Marcos.  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3015>
- Chiavenato, I. (2015), "Comportamiento organizacional". La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del talento humano*. 4to edición. Ciudad de México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Comunicación. En Comportamiento organizacional. (pp. 305-334). México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2019). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill.
- Creswell, J (2017). Desarrollo de un enfoque de métodos mixtos culturalmente específicos para la investigación global. *Colonia Z Soziol* **69**, 87-105 (2017).  
<https://doi.org/10.1007/s11577-017-0453-2>
- Espíritu, Y. y Muñoz, F. (2017). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro - Satipo, 2017. (Tesis pregrado). Universidad Peruana los andes Perú.  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/698>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad Y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609>
- Hernández, A. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C, Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta edición*. México: McGraw-Hill Education.
- Hoque, F., Rabbany, M., Anny, S., & Akter, A. (2021). Level of job satisfaction in Agribusiness sector in Bangladesh: An application of Herzberg two factors motivation theory. *Global Journal of Human Resource Management*, 9(2), 31-59.
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. (4ta. ed.). Buenos Aires, Argentina, Cengage Learning Editores S.A

- Mahdi, S., Ahmed, M., & Rasheed, F. (2021). The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 465-473. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202115563490892.page>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de ciencias*, ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 2, mayo, 2017, pp. 947-964. <https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Montero, Carmen, Fernández, Maryori, Cáceres, Eduardo, Almeida, Said, & Cáceres, Susana. (2015). nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es)
- Oglu, V, & Oglu Baghiro, S. (2020). Administrative Management Theory at High Educational Institutions and Its Following Stages. *Administrative Management Theory at High Educational Institutions and Its Following Stages*, 133-138. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3736725](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3736725)
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). Research Methodology Tools and Techniques. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Pacheco, R. Robles, C. & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., Nurmahdi, A., Sutawidjaya, A. H., & Endri, E. (2021). The effect of compensation and career development on lecturer job satisfaction. *Accounting*, 7(6), 1287-1292. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.4.011>
- Pinedo, V. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Yurimaguas 2020. Perú. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación.
- Ríos, R. (2014). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162-174. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)
- Robbins, S. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Management 13E*. Noida, India: Pearson India. [https://catalogue.pearsoned.ca/assets/hip/ca/hip\\_ca\\_pearsonhighered/preface/0135581850.pdf](https://catalogue.pearsoned.ca/assets/hip/ca/hip_ca_pearsonhighered/preface/0135581850.pdf)
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Peru. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sotomayor, A (2016). *Administración de recursos humanos; su proceso organizacional*. México: Tendencias.
- Tabarsa, G., & Nazari, A. J. (2016). Examining the moderating role of mentoring relationship inbetween content plateauing with job satisfaction and willingness to leave the organization (case study: Iran ministry of industry, mines, and trade). *Indian Journal of Science and Technology*, 9(7), 1-8. <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i7/87858>
- Tamayo y Tamayo M. (2016). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: Limusa.
- Thant, M y Chang, Y. (2021). Determinantes de la satisfacción laboral de los empleados públicos en Myanmar: enfoque en la teoría de dos factores de Herzberg. *Public Organization Review*, 21 (1), 157-175. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11115-020-00481-6>
- Voloshyna, O. (2021). Modern methods of administrative management at the enterprises. *SWorldJournal*, 7(2) 56-67. <http://81.30.162.23/repository/card.php?lang=en&id=28247>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Louffat, (2015). La gestión administrativa es aquella que considera a tres magnitudes, entre ellas tenemos: los bienes administrativos como infraestructura, materiales y personas, por otra parte, están las áreas administrativas como: logística, marketing, finanzas etc. y por último los procesos administrativos.	Para la medición de nuestra variable se consideró las dimensiones: Planificación, organización, integración de personal, dirección y control para los cuales se diseñó interrogantes	<b>Planeación</b>	Misiones o propósitos	<b>Ordinal</b>
				Objetivos o metas	
				Presupuesto	
				Toma de decisiones	
			<b>Organización</b>	Políticas y premisas de la planeación	
				Estructura organizacional	
				Delegación de autoridad	
			<b>Dirección</b>	Factores humanos y motivación	
				Liderazgo	
				Comunicación	
			<b>Control</b>	Control de desempeño	
				Medición de la productividad	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Robbins & Judge (2016). Especifican que sentirse satisfechos en el ámbito laboral, es un sentimiento dirigido a una autoevaluación del mismo, es decir, si un colaborador posee un nivel en este aspecto, demostrara un máximo potencial en su actuar, todo lo contrario, ocurriría si denotaría emociones negativas.	Para la medición de nuestra variable se consideró las dimensiones: interacción con los compañeros o jefes, cumplimiento de reglas y políticas, estándares de desempeño, condiciones de trabajo considerando las interrogantes	<b>Interacción</b>	Lenguaje directo y entendible	<b>Ordinal</b>
				Nivel de valoración al jefe	
				Conocimiento hacia su trabajo	
			<b>Cumplimiento de reglas</b>	Sistema de recompensas	
				Derechos de los colaboradores	
			<b>Estándares de desempeño</b>	Cumplimiento de funciones	
				Cumplimiento de metas	
			<b>Condiciones de trabajo</b>	Seguridad	
				Estructura corporativa	
				Recursos disponibles	

## Matriz de consistencia

### Gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p>	<p><b>Gestión Administrativa</b></p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misiones o propósitos</li> <li>- Objetivos o metas</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Políticas y premisas de la planeación</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Delegación de autoridad</li> <li>- Factores humanos y motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Control de desempeño</li> <li>- Medición de la productividad</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv.</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b></p> <p>No experimental</p> <p>Niel correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p><b>130</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>58</b></p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p>	<p><b>Satisfacción laboral</b></p>	<p>Interacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lenguaje directo y entendible</li> <li>- Nivel de valoración al jefe</li> <li>- Conocimiento hacia su trabajo</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p>

<p>empresa E y D Soluciones SRL, 2022?;</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?;</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022?</p>	<p>empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p>	<p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre el control y la satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022</p>		<p>Cumplimiento de reglas</p> <p>Estándares de desempeño</p> <p>Condiciones de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de recompensas</li> <li>- Derechos de los colaboradores</li> <li>- Cumplimiento de funciones</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Estructura corporativa</li> <li>- Recursos disponibles</li> </ul>	<p>Cuestionario</p>
--	--	--	--	--	--	---------------------

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN  
LABORAL**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa E y D Soluciones SRL, 2022. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Planeación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Misiones o propósitos					
1. La institución cuenta con una misión, valores, filosofía, las mismas que son dadas a conocer a toda comunidad laboral.					
2. El jefe inmediato establece metas a corto, mediano y largo plazo en términos cuantificables					
Objetivos y metas					
3. Los objetivos y metas de cada área son claros y permiten tomar las acciones de acuerdo a lo planificado.					
4. Los objetivos y metas del área, se encuentran relacionados con el plan estratégico de la institución					
Presupuesto					
5. La institución cuenta con los recursos económicos necesarios para alcanzar las metas establecidas					

6. La ejecución del presupuesto se cumple de acuerdo con los planes establecidos					
Toma de decisiones					
7. El jefe inmediato por lo general busca opiniones entre sus trabajadores para la toma de decisiones.					
Políticas y premisas de planeación					
8. Las políticas institucionales establecidas, permiten tener una orientación a la toma de decisiones.					
<b>Organización</b>					
Estructura organizacional					
9. La asignación de personal en las áreas, se realiza de acuerdo a su formación académica y especialización					
10. Existe coordinación entre los jefes y empleados para el logro de los objetivos y metas institucionales					
Delegación de autoridad					
11. El jefe inmediato delega autoridad a las personas de acuerdo a las competencias y resultados del trabajador					
12. La dirección brinda autonomía al personal delegado, ante una toma de decisiones.					
<b>Dirección</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Factores humanos y motivación	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. La dirección motiva constantemente al personal creando un ambiente agradable entre los trabajadores.					
14. La integridad del personal esa presente en todas las labores administrativas de la dirección					
Liderazgo					
15. La dirección alienta al personal a trabajar con entusiasmo y confianza					
16. La dirección tiene la capacidad de reunir a todo el personal e impulsarlos hacia un propósito común.					
Comunicación					

17. La dirección mantiene una comunicación asertiva con todos los colaboradores					
<b>Control</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Control de desempeño	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18. La dirección verifica de manera periódica que las actividades se ejecuten conforme a los planes establecidos.					
Medición de la productividad					
19. La dirección aplica técnicas de control en lo posible para prever desviaciones de los planes.					
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Interacción con los compañeros y jefes</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Lenguaje directo y entendible					
20. El jefe inmediato comunica de manera clara al personal.					
21. Existe buena comunicación entre los trabajadores de las diferentes áreas.					
Nivel de valoración al jefe					
22. El jefe inmediato es un profesional comprensible y empático					
Conocimiento al trabajo					
23. Considera usted que conoce las actividades que se desarrollan en su labor diaria.					
24. Colabora de manera activa en las actividades, que corresponde a su dirección					
<b>Cumplimiento de reglas y políticas</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Sistema de recompensas	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
25. La dirección ha desarrollado un sistema de recompensa o reconocimiento para el personal competente.					
26. Siente la necesidad de hacer bien las cosas cuando le proporcionan una recompensa, así no sea económica.					

Derechos de los colaboradores					
27. En general las condiciones de laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales etc.) son satisfactorios					
28. Siempre se respetan los derechos establecidos por ley.					
<b>Estándares de desempeño</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Cumplimiento de funciones	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
29. Considera que las funciones que usted tiene son adecuadas con el puesto en el que se desempeña					
30. Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña en la Institución.					
Cumplimiento de metas					
31. Por lo general, en el área en el que se desempeña siempre cumplen sus metas establecidas					
<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Seguridad	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
32. La organización proporciona las medidas de seguridad correspondiente para cada área y trabajador					
Estructura corporativa					
33. Considera que se respetan la estructura orgánica de la Institución.					
Recursos disponibles					
34. Cuento con todas las herramientas necesarias para realizar mi labor diaria					

## CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

**Donde:**

- Margen: 10%
- Probabilidad de Éxito: 50%
- Probabilidad de fracaso: 50%
- Nivel de confianza: 95%
- Población: 130
- N: 58

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con una infraestructura moderna.	Si		Si		Si		
2	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto	Si		Si		Si		
3	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado	Si		Si		Si		
4	Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes	Si		Si		Si		
6	Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo	Si		Si		Si		
7	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema	Si		Si		Si		
9	Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario	Si		Si		Si		
10	Los colaboradores del CAFAE, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere	Si		Si		Si		
12	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad	Si		Si		Si		
13	Los horarios establecidos para los clientes	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Los colaboradores resuelven las inquietudes del cliente a la brevedad posible	Si		Si		Si		
2	La institución cumple con lo prometido a cada clientes	Si		Si		Si		
3	A los colaboradores se les brinda la información oportuna para mejorar su calidad	Si		Si		Si		
4	El jefe inmediato es empático ante alguna circunstancia presentada	Si		Si		Si		
5	La garantía del servicio que le brindan los colaboradores por lo general, supera sus expectativas.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los clientes perciben una buena actitud por parte de los trabajadores	Si		Si		Si		
7	Se respetan las opiniones de los clientes a pesar de no estar de acuerdo	Si		Si		Si		
8	Los resultados obtenidos corresponden a una buena labor diaria	Si		Si		Si		
9	Considera que la atención del trabajador es bien percibida por los usuarios	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Los clientes o usuarios valoran la atención recibida y recomiendan a otras personas de acuerdo a su nivel de satisfacción	Si		Si		Si		
11	La institución posee herramientas para valorar la calidad de servicio	Si		Si		Si		
12	Las esperas en los tramites de servicio un superan el tiempo permitido por la institución	Si		Si		Si		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** **García Yovera Abraham José**                      **DNI: 80270538**

**Especialidad del validador:** **Magister en Gestión del Talento Humano**

**Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

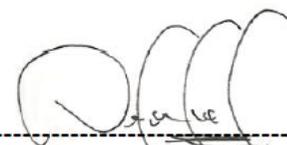
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 05 de mayo del 2022.



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con una infraestructura moderna.	Si		Si		Si		
2	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto	Si		Si		Si		
3	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado	Si		Si		Si		
4	Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes	Si		Si		Si		
6	Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo	Si		Si		Si		
7	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema	Si		Si		Si		
9	Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario	Si		Si		Si		
10	Los colaboradores del CAFAE, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere	Si		Si		Si		
12	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Los colaboradores resuelven las inquietudes del cliente a la brevedad posible	Si		Si		Si		
2	La institución cumple con lo prometido a cada clientes	Si		Si		Si		
3	A los colaboradores se les brinda la información oportuna para mejorar su calidad	Si		Si		Si		
4	El jefe inmediato es empático ante alguna circunstancia presentada	Si		Si		Si		
5	La garantía del servicio que le brindan los colaboradores por lo general, supera sus expectativas.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Los clientes perciben una buena actitud por parte de los trabajadores	Si		Si		Si		
7	Se respetan las opiniones de los clientes a pesar de no estar de acuerdo	Si		Si		Si		
8	Los resultados obtenidos corresponden a una buena labor diaria	Si		Si		Si		
9	Considera que la atención del trabajador es bien percibida por los usuarios	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	Los clientes o usuarios valoran la atención recibida y recomiendan a otras personas de acuerdo a su nivel de satisfacción	Si		Si		Si		
11	La institución posee herramientas para valorar la calidad de servicio	Si		Si		Si		
12	Las esperas en los tramites de servicio un superan el tiempo permitido por la institución	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson                      DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 05 de mayo de 2022.

  
-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con una infraestructura moderna.	Si		Si		Si		
2	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto	Si		Si		Si		
3	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado	Si		Si		Si		
4	Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes	Si		Si		Si		
6	Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo	Si		Si		Si		
7	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema	Si		Si		Si		
9	Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario	Si		Si		Si		
10	Los colaboradores del CAFAE, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere	Si		Si		Si		
12	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los colaboradores resuelven las inquietudes del cliente a la brevedad posible	Si		Si		Si		
2	La institución cumple con lo prometido a cada clientes	Si		Si		Si		
3	A los colaboradores se les brinda la información oportuna para mejorar su calidad	Si		Si		Si		
4	El jefe inmediato es empático ante alguna circunstancia presentada	Si		Si		Si		
5	La garantía del servicio que le brindan los colaboradores por lo general, supera sus expectativas.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los clientes perciben una buena actitud por parte de los trabajadores	Si		Si		Si		
7	Se respetan las opiniones de los clientes a pesar de no estar de acuerdo	Si		Si		Si		
8	Los resultados obtenidos corresponden a una buena labor diaria	Si		Si		Si		
9	Considera que la atención del trabajador es bien percibida por los usuarios	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los clientes o usuarios valoran la atención recibida y recomiendan a otras personas de acuerdo a su nivel de satisfacción	Si		Si		Si		
11	La institución posee herramientas para valorar la calidad de servicio	Si		Si		Si		
12	Las esperas en los tramites de servicio un superan el tiempo permitido por la institución	Si		Si		Si		



## FIABILIDAD

### Escala: Gestión administrativa

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	58	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	19

### Escala: Satisfacción laboral

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	58	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	15

### **Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion Administrativa	,116	58	,005	,942	58	,008
Satisfacción Laboral	,098	58	,200*	,938	58	,005

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

	<b>Valor de Rho / Rango</b>	<b>Significado / Relación</b>
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75		Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández & Fernández, (1998)*