

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO  
CERTUS, PERIODO 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Br. REBECA ARLET YATACO BEDOYA**

**ASESOR:**

**Dra. ELOYNA LUCÍA PEÑALOZA ARANA**

**Para optar el título profesional de:**

**LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TACNA-PERU**

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Rebeca Arlet Yataco Bedoya**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Administración de Negocios Internaciones** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **72626482** Soy autor de la tesis titulada: *“La Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS, periodo 2023”*, teniendo como asesor a la Dra. **Eloyna Lucía Peñaloza Arana**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 18 de Abril del 2023



---

Bach. Rebeca Arlet Yataco Bedoya

DNI: 72626482

**Dedicatoria**

*A mis padres Rebeca Bedoya Orbegozo y Mario Yataco Apuela, quienes, gracias a su sacrificio, constante esfuerzo y sobre todo su incondicional apoyo y amor, son mi gran fuente de motivación para continuar con mi desarrollo y crecimiento personal y profesional.*

*A mi hermano Rodrigo Yataco Bedoya quien siempre me impulsa a ser una mejor persona y a dar lo mejor de mí, día a día, para ser un ejemplo de constancia, perseverancia y pueda lograr lo que se propone con dedicación.*

*A mi pareja Diego Gutierrez, quien fue mi soporte y acompañante en todo el proceso, mostrándome su amor, apoyo y comprensión incondicional, en mis días malos.*

## **Reconocimiento**

*A Dios por permitir gozar de buena salud a mis seres queridos y a mí, por ser mi fortaleza y soporte en los momentos más difíciles en mi vida.*

*A mis padres y hermano por ser mi motor y motivación principal de mi sueños y metas.*

*A mi asesora, Dra, Lucía Peñaloza por su constante apoyo y orientación para ayudarme a concluir con éxito el presente trabajo investigación.*

## RESUMEN

La presente investigación tiene como título “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023”, el cual tiene como objetivo principal determinar la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.

Para la parte teórica se consultó diferentes fuentes bibliográficas.

Se tiene un tipo de investigación básica, de diseño no experimental, con una metodología transversal y además correlacional, el presente estudio cuenta con una muestra de 87 trabajadores del área administrativa, los cuales fueron evaluados mediante cuestionarios virtuales, con el fin de recolectar la información necesaria.

Mediante la aplicación estadística los datos fueron analizados y procesados, el resultado evidenció una fuerte relación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del instituto CERTUS en el periodo 2023.

Por lo que es importante recalcar que al aplicar un correcto manejo de la Gestión administrativa ayudará a elevar a las condiciones laborales del trabajador y por ende aumentará la satisfacción laboral, para que se desempeñe con eficiencia y eficacia en sus labores.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, Satisfacción laboral, Planificación, Organización, Dirección, Control, Reto del trabajo, Condiciones de trabajo, Remuneraciones justas, Relación trabajo empleado.

## ABSTRACT

The present research is entitled "Administrative management and its relationship with job satisfaction of CERTUS Institute personnel in the period 2023", whose main objective is to determine the relationship between the variables administrative management and job satisfaction.

For the theoretical part, different bibliographic sources were consulted.

It has a basic research type, non-experimental design, with a cross-sectional methodology and also correlational, this study has a sample of 87 workers in the administrative area, which were evaluated through virtual questionnaires, in order to collect the necessary information.

Through the statistical application the data were analyzed and processed, the result showed a strong relationship between the variables administrative management and job satisfaction of the CERTUS institute staff in the period 2023.

Therefore, it is important to emphasize that the application of a correct management of administrative management will help to improve the working conditions of the worker and therefore increase job satisfaction, so that they can perform efficiently and effectively in their work.

**Keywords:** Administrative management, Job satisfaction, Planning, Organization, Management, Control, Work challenge, Working conditions, Fair remuneration, Employee-work relationship.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Identificación y Determinación del Problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>5</b>
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos .....	5
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>5</b>
1.3.1. Objetivo General .....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
<b>1.4. Justificación, Importancia y alcances de la investigación .....</b>	<b>6</b>
1.4.1. Justificación.....	6
1.4.2. Justificación Teórica .....	6
1.4.3. Justificación metódica.....	7
1.4.4. Justificación práctica.....	7
1.4.5. Importancia .....	8
1.4.6.1. Alcances .....	8
1.4.6.2. Limitaciones.....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Antecedentes del estudio.....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Antecedentes Locales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	11
2.1.3. Antecedentes Internacionales.....	13
<b>2.2. Bases Teóricas – científicas .....</b>	<b>15</b>
2.2.1. Gestión administrativa .....	15
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	24



<b>2.3.</b>	<b>Definición de Términos básicos .....</b>	<b>37</b>
<b>2.4.</b>	<b>Sistema de Hipótesis.....</b>	<b>40</b>
2.4.1.	Hipótesis General .....	40
2.4.2.	Hipótesis Especificas .....	40
<b>2.5.</b>	<b>Sistema de Variables .....</b>	<b>41</b>
2.5.1.	Variable 1: Gestión Administrativa .....	41
2.5.2.	Variable 2: Satisfacción Laboral .....	42
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>		<b>44</b>
<b>3.1.</b>	<b>Tipo de Investigación .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2.</b>	<b>Diseño de Investigación .....</b>	<b>44</b>
<b>3.3.</b>	<b>Población y muestra .....</b>	<b>45</b>
<b>3.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>46</b>
3.4.1.	Técnicas.....	46
3.4.2.	Instrumentos .....	46
<b>3.5.</b>	<b>Técnicas de procesamiento de datos.....</b>	<b>46</b>
<b>3.6.</b>	<b>Selección y validación de los instrumentos de investigación .....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>48</b>
<b>4.1.</b>	<b>Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.</b>	<b>Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.....</b>	<b>48</b>
<b>4.3.</b>	<b>Contraste de hipótesis .....</b>	<b>103</b>
<b>4.4.</b>	<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>110</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>115</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>117</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>119</b>
<b>APÉNDICE .....</b>		<b>126</b>

<b>A.</b>	<b>Matriz de consistencia.....</b>	<b>125</b>
<b>B.</b>	<b>Operacionalización de variables .....</b>	<b>128</b>
<b>C.</b>	<b>Instrumentos de Investigación .....</b>	<b>129</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Definición de satisfacción laboral (estado emocional, sentimental, o respuestas afectivas) .....	28
<b>Tabla 2</b> Definiciones de Satisfacción laboral (una actitud generalizada ante el trabajo) .....	29
<b>Tabla 3</b> Variable 1: Gestión administrativa.....	42
<b>Tabla 4</b> Variable 2: Satisfacción laboral .....	43
<b>Tabla 5</b> Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.....	48
<b>Tabla 6</b> Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos).....	49
<b>Tabla 7</b> Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas donde labora.....	51
<b>Tabla 8</b> Consideras que las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas reducen las consecuencias ante los cambios adversos .....	52
<b>Tabla 9</b> Nivel de Planeación en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS.....	53
<b>Tabla 10</b> El instituto garantiza la detección oportuna de las áreas y del personal responsable, cuando se notifica una queja o reclamo .....	54
<b>Tabla 11</b> Conozco la estructura orgánica de la entidad, y las funciones a desempeñar.....	55
<b>Tabla 12</b> Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.....	56
<b>Tabla 13</b> El diseño(función) de puestos, se considera de acuerdo al perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto .....	57
<b>Tabla 14</b> Considera que los cargos en su área están bien definidos .....	58
<b>Tabla 15</b> La distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas .....	59

<b>Tabla 16</b> Nivel de organización en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS.....	60
<b>Tabla 17</b> Los jefes impulsan una adecuada motivación laboral para el cumplimiento de los objetivos .....	61
<b>Tabla 18</b> Consideras que el liderazgo que ejerce el nivel jerárquico es el más oportuno e impacta positivamente en el desempeño de tu área.....	62
<b>Tabla 19</b> Tu coordinadora/jefatura comparte información a tiempo sobre cambios y mejoras .....	63
<b>Tabla 20</b> Toman en cuenta las sugerencias de mejora de los trabajadores.....	64
<b>Tabla 21</b> Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas	65
<b>Tabla 22</b> Nivel de dirección en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS.....	66
<b>Tabla 23</b> Consideras que se emplea un mecanismo correctivo luego de que haya ocurrido algún problema .....	67
<b>Tabla 24</b> Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones.....	68
<b>Tabla 25</b> Considera que los sistemas de control que emplea el instituto permiten evaluar eficientemente las metas y objetivos propuestos .....	70
<b>Tabla 26</b> Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por hacer monitoreo a las falencias de las áreas para así implementar ajustes que aporten a un correcto desempeño .....	71
<b>Tabla 27</b> Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.....	72
<b>Tabla 28</b> Implementan programas de capacitación regularmente que ayudan con el desempeño de mi trabajo y de nuevas tareas asignadas.....	74
<b>Tabla 29</b> Nivel de control en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	75

<b>Tabla 30</b> Nivel de Gestión administrativa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	76
<b>Tabla 31</b> Consideras que la gestión de tu centro laboral incentiva las ganas superación en tu trabajo.....	77
<b>Tabla 32</b> El instituto ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos.....	78
<b>Tabla 33</b> Pones tu mayor esfuerzo para desempeñarte correctamente en tu trabajo ....	79
<b>Tabla 34</b> Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo .....	80
<b>Tabla 35</b> Nivel de Reto del trabajo en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS.....	81
<b>Tabla 36</b> La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal .....	82
<b>Tabla 37</b> El instituto le brinda oportunidades de crecimiento al personal para que se forme profesionalmente en función a la actividad que desempeña.....	83
<b>Tabla 38</b> El instituto le garantiza las herramientas de trabajos y espacios adecuados para su desempeño .....	84
<b>Tabla 39</b> En la institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella.....	85
<b>Tabla 40</b> Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñó .....	86
<b>Tabla 41</b> Nivel de condiciones laborales en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	87
<b>Tabla 42</b> El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.....	88

<b>Tabla 43</b> Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás.....	89
<b>Tabla 44</b> Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución .....	90
<b>Tabla 45</b> Considera que la institución debería buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores .....	91
<b>Tabla 46</b> La institución ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores.....	92
<b>Tabla 47</b> Nivel de remuneración justa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	93
<b>Tabla 48</b> La institución genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador .....	94
<b>Tabla 49</b> Tu jefatura/coordinadora apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores.....	95
<b>Tabla 50</b> Considera que la institución proporciona espacios para generar una identificación con la empresa o marca .....	96
<b>Tabla 51</b> Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. Posee .....	97
<b>Tabla 52</b> Nivel de relación trabajo-empleado en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	98
<b>Tabla 53</b> Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	99
<b>Tabla 54</b> Análisis de fiabilidad de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.....	100
<b>Tabla 55</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.....	102

<b>Tabla 56</b> Análisis de correlación entre planeación y satisfacción laboral .....	104
<b>Tabla 57</b> Análisis de correlación entre organización y satisfacción laboral.....	105
<b>Tabla 58</b> Análisis de correlación entre dirección y satisfacción laboral .....	106
<b>Tabla 59</b> Análisis de correlación entre control y satisfacción laboral.....	108
<b>Tabla 60</b> Análisis de correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	109

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.....	49
<b>Figura 2</b> Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos).....	50
<b>Figura 3</b> Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas donde labora.....	51
<b>Figura 4</b> Consideras que las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas reducen las consecuencias ante los cambios adversos .....	52
<b>Figura 5</b> Nivel de Planeación en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	53
<b>Figura 6</b> El instituto garantiza la detección oportuna de las áreas y del personal responsable, cuando se notifica una queja o reclamo .....	54
<b>Figura 7</b> Conozco la estructura orgánica de la entidad, y las funciones a desempeñar .....	55
<b>Figura 8</b> Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.....	56
<b>Figura 9</b> El diseño(función) de puestos, se considera de acuerdo al perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto .....	57
<b>Figura 10</b> Considera que los cargos en su área están bien definidos .....	58
<b>Figura 11</b> La distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas .....	59
<b>Figura 12</b> Nivel de organización en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	60
<b>Figura 13</b> Los jefes impulsan una adecuada motivación laboral para el cumplimiento de los objetivos.....	61



<b>Figura 14</b> Consideras que el liderazgo que ejerce el nivel jerárquico es el más oportuno e impacta positivamente en el desempeño de tu área.....	62
<b>Figura 15</b> Tu coordinadora/jefatura comparte información a tiempo sobre cambios y mejoras .....	63
<b>Figura 16</b> Toman en cuenta las sugerencias de mejora de los trabajadores.....	64
<b>Figura 17</b> Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas .....	65
<b>Figura 18</b> Nivel de dirección en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	66
<b>Figura 19</b> Consideras que se emplea un mecanismo correctivo luego de que haya ocurrido algún problema .....	68
<b>Figura 20</b> Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones.....	69
<b>Figura 21</b> Considera que los sistemas de control que emplea el instituto permiten evaluar eficientemente las metas y objetivos propuestos.....	70
<b>Figura 22</b> Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por hacer monitoreo a las falencias de las áreas para así implementar ajustes que aporten a un correcto desempeño .....	71
<b>Figura 23</b> Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas .....	73
<b>Figura 24</b> Implementan programas de capacitación regularmente que ayudan con el desempeño de mi trabajo y de nuevas tareas asignadas.....	74
<b>Figura 25</b> Nivel de control en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	75
<b>Figura 26</b> Nivel de Gestión administrativa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	76

<b>Figura 27</b> Consideras que la gestión de tu centro laboral incentiva las ganas superación en tu trabajo.....	77
<b>Figura 28</b> El instituto ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos.....	78
<b>Figura 29</b> Pones tu mayor esfuerzo para desempeñarte correctamente en tu trabajo ..	79
<b>Figura 30</b> Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo .....	80
<b>Figura 31</b> Nivel de Reto del trabajo en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	81
<b>Figura 32</b> La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal .....	88
<b>Figura 33</b> El instituto le brinda oportunidades de crecimiento al personal para que se forme profesionalmente en función a la actividad que desempeña.....	83
<b>Figura 34</b> El instituto le garantiza las herramientas de trabajos y espacios adecuados para su desempeño .....	84
<b>Figura 35</b> En la institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella.....	85
<b>Figura 36</b> Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñó .....	86
<b>Figura 37</b> Nivel de condiciones laborales en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	87
<b>Figura 38</b> El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo .....	88
<b>Figura 39</b> Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás .....	89

<b>Figura 40</b> Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución.....	90
<b>Figura 41</b> Considera que la institución debería buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores .....	91
<b>Figura 42</b> La institución ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores.....	92
<b>Figura 43</b> Nivel de remuneración justa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	93
<b>Figura 44</b> La institución genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador .....	94
<b>Figura 45</b> Tu jefatura/coordinadora apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores.....	95
<b>Figura 46</b> Considera que la institución proporciona espacios para generar una identificación con la empresa o marca .....	96
<b>Figura 47</b> Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. Posee .....	97
<b>Figura 48</b> Nivel de relación trabajo-empleado en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	98
<b>Figura 49</b> Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS .....	99

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como título “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023”, el cual se busca resaltar la relación entre ambas variables, además, se quiere profundizar en el trabajo de gestión administrativa que está desarrollando el Instituto CERTUS y cómo este recae en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Está distribuida en capítulos, el cual contiene cuatro en total: El Capítulo I se titula, Planteamiento del problema, que comprende la identificación y determinación del problema, formulación del problema, objetivos, la justificación, importancia y alcances de la investigación.

El Capítulo II denominado, Marco teórico el cual contiene los antecedentes del estudio, las bases teóricas – científicas, definición de términos básicos, sistema de hipótesis y sistema de variables.

El Capítulo III lleva el nombre de Metodología, el cual comprende los siguientes puntos; tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas y procesamiento de datos y por último selección y validación de los instrumentos de investigación.

El Capítulo IV presentado con el nombre de Resultados y Discusión, en este acápite se plantea los puntos de presentación del tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, la presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, el contraste de hipótesis y la discusión de resultados.

Por último, en base a los resultados obtenidos se redacta las Conclusiones, se brindan las recomendaciones, las referencias bibliográficas como sustento teórico de la investigación y el apéndice.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Identificación y Determinación del Problema**

En la actualidad las empresas públicas, al igual que privadas, día tras día sufren cambios administrativos y laborales, lo cual se vieron en la necesidad de disponer de instrumentos idóneos para las necesidades de cada empresa , de tal forma que permita diligenciar un adecuado manejo de la Gestión administrativa, de esa manera podrá asegurar una prestación de servicio de calidad y óptima, para alcanzarlo, es importante mencionar que se debe contar con un personal altamente calificado y que además este altamente satisfecho, tanto en su ambiente laboral como profesional, así mismo es indispensable implementar análisis exhaustivos de la capacidad de la gestión administrativa, realizar constantes evaluaciones de las diferentes áreas, de los encargados dirigentes, para así implementar herramientas de gestión que fortalezcan y mejoren puntos débiles de las organizaciones, como el buen desarrollo administrativo y un ambiente laboral apto para el desempeño los trabajadores.

Por consiguiente, podemos decir que capital humano es unos de los fundamentales capitales de las empresas, es por ello que los empleadores deben brindar la motivación necesaria, un ambiente agradable en el cual el trabajador se sienta a gusto de ejercer y así cumplir con las expectativas, metas y objetivos trazados por las empresas.

Existen muchas formas de administración en las distintas organizaciones, desde la gestión de los recursos financieros y humanos hasta la planificación de las actividades, y todas ellas invierten mucho tiempo y recursos para alcanzar

los objetivos fijados. La gestión administrativa es relevante por que contribuye al trabajo diario, la estrategia, la gestión del tiempo y la planificación de una organización; además de esta planificación, están las personas que trabajan y que necesitan sentirse satisfechas con tu trabajo.

La clave del éxito en las organizaciones modernas consiste en la capacidad de implicar a los empleados en las planificaciones y proyectos, de modo que perciban objetivos de la organización como propios. Contar con el personal adecuado y motivado es importante, dado que se debe contemplar a las personas como cimiento de la competitividad. Sánchez, M. y García, M., (2017).

En ese sentido, las organizaciones están interesadas en una gestión adecuada y en políticas claras encaminadas a reducir niveles de insatisfacción laboral y mejorar así el rendimiento del personal, cuyo objetivo principal es conseguir que los colaboradores sean felices en su entorno laboral, y también es importante mencionar la salud mental de las personas, porque, se enfrentan diversas dificultades en su vida cotidiana, sobre todo cuando no están conformes con el ámbito laboral, es más probable que alcancen bajos niveles de rendimiento. La satisfacción es claramente importante; ya que está correlacionada en la manera que los sujetos ven su trabajo, las funciones que desempeñan, el reconocimiento que reciben, como evalúan su trabajo y como lo perciben, así como su rendimiento.

No obstante, en el estudio realizado por Sánchez, Fuentes y Artacho (2018), se encontraron algunos resultados en el ranking internacional de satisfacción laboral que revelan la verdad del tema: en España, la gran cantidad de trabajadores declaran tener un rango medio de satisfacción laboral, a causa principalmente de la limitada retribución y las amplias jornadas de trabajo, todo esto acompañado de la inseguridad laboral. Por otro lado, en México, la relación con el valor de la satisfacción laboral en los empleadores, concluyen que al 75% de los encuestados les gustan las tareas que realizan en el trabajo, con una media alta en los indicadores evaluados, de modo que, los trabajadores sienten que la empresa considera sus opiniones, así como también perciben que su trabajo es gratificante e importante para la consecución de objetivos. (p.60-61).

En el Perú también se desarrolló un análisis sobre la satisfacción laboral, en el que se encuestó a trabajadores de diferentes empresas, los resultados revelaron que el 76% de los peruanos estaban insatisfechos con su trabajo, el 22% indicó que su trabajo no era estimulante, otro 20% dijo que el ambiente de su trabajo era malo, el 19% de los encuestados mencionaron que sus jefes carecían de capacidad de liderazgo, un 10% opina que su empresa no reconoce sus logros y tampoco les brindan libertad para introducir aportes, el 7% refleja la falta de oportunidades de promoción y de desarrollarse profesionalmente; por otro lado, se halla otro 24% que está satisfecho con su trabajo y el otro 93% afirma que su trabajo es importante para la empresa. (Diario Gestión, 2016).



En Colombia, Sánchez, M. y García, M. (2017), los trabajadores encuestados en el país no se encontraban muy satisfechos con sus empleos, esto a causa, de una serie de desacuerdos que presentaron con respecto al salario y las oportunidades de progresión profesional dentro de las organizaciones.

Ahora bien, en una encuesta que realizaron en Tarapoto, por, J. Córdova y L. Arévalo (2018), descubrieron que los colaboradores reportan niveles regulares de satisfacción laboral y gestión administrativa en su lugar de trabajo. Esto sugiere una relación significativa entre ambos, a mayor nivel de gestión administrativa se mostrará mayores niveles de satisfacción laboral. Cuando los empleados están insatisfechos, muestran comportamientos repetitivos, realizan tareas solo por cumplimiento y les cuesta encontrar soluciones creativas para alcanzar objetivos compartidos. (p. 36).

Por todo lo descrito anteriormente, se puede decir que en el Instituto CERTUS se ha notado que ha disminuido la relación trabajo – empleado, así como también la satisfacción laboral de los trabajadores, esto podría ser el resultado de una gestión administrativa que prioriza la consecución de objetivos por encima de tener en cuenta a los empleados que realizan las tareas cotidianas, lo cual, impide con frecuencia el crecimiento profesional y la motivación laboral, lo que se refleja en el rendimiento de los empleados. Entonces se plantea el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona la planeación con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?

¿Cómo se relaciona la organización con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?

¿Cómo se relaciona la dirección con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?

¿Cómo se relaciona el control con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar cómo se relaciona la planeación y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

Determinar cómo se relaciona la organización y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

Determinar cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

Determinar cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

#### **1.4. Justificación, Importancia y alcances de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación**

La investigación es pertinente desde el punto de vista empresarial, ya que su objetivo es generar una contribución en el manejo de la Gestión administrativa como instrumento que ayudará a mejorar y comprender cómo está conectada con la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que un ambiente de calidad el trabajador puede llegar a influenciar en el rendimiento positivo de las empresas o instituciones tanto privadas como públicas, por ende se obtendrá beneficios al implementar dichas acciones, como beneficios económicos y este conllevará a un incremento en la rentabilidad de la empresa y su personal.

##### **1.4.2. Justificación Teórica**

El presente estudio aportará con teorías actualizadas sobre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral donde se detallará pormenorizadamente y además también la importancia de sus dimensiones lo cual serán piezas relevantes para el logro empresarial o institucional, se señala que la relación entre ambas variables puede influenciar significativamente en los resultados de una empresa y en sus aspiraciones para el futuro.

En consecuencia, el objetivo de este trabajo es examinar a fondo la manera en la que se gestiona y el grado en que ésta puede influir en la experiencia de un empleado.

#### **1.4.3. Justificación metódica**

Este estudio nos ayudará a comprender las diferentes técnicas para recolectar y procesar información, por tal, tendrá una justificación metódica, ya que se implementarán herramientas para recoger data y posterior a ello aplicarlas, lo cual aportarán a la validez a la investigación, de esa manera se podrá obtener y ofrecer veracidad en los resultados, el que podrá contribuir en investigaciones futuras en otros contextos adaptándola a la realidad investigada. Estas son algunas de las ideas clave que hay que comprender para garantizar una evaluación precisa y exhaustiva del tema.

#### **1.4.4. Justificación práctica**

Así mismo, la justificación practica de esta investigación generará resultados y aportes que servirán para reconocer elementos claves ante la gestión de la empresa o institución, se mostrará herramientas estratégicas para que los niveles jerárquicos (directivos) de la institución puedan elaborar estrategias pertinentes e importantes para promover el crecimiento laboral en entornos donde predomine la armonía y satisfacción en los trabajadores.

#### **1.4.5. Importancia**

El presente estudio se considera importante porque tiene como finalidad entender de manera fáctica la problemática de ambas variables a nivel práctico y teórico, inquirir sobre la relación del proceso de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, por lo tanto, los resultados permitirá realizar las sugerencias necesarias para garantizar la competitividad de la Institución, además, dado que la satisfacción laboral se considera un recurso humano crucial para el éxito de la Institución, también se pretende medir su nivel.

#### **1.4.6. Alcances de la Investigación**

##### **1.4.6.1. Alcances**

El presente estudio tiene como alcance la gestión administrativa del Instituto CERTUS, en el período 2023.

##### **1.4.6.2. Limitaciones**

El presente trabajo de investigación no cuenta con limitaciones.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

Como antecedentes, se han podido ubicar algunos de los estudios que se han desarrollado a nivel internacional, nacional y local donde se destacan las variables que nos encontramos investigando; teniendo:

#### 2.1.1. Antecedentes Locales

Cruz, A., Igarza P., y Lima J., (2016), en su estudio “*Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad privada Telesup*”. Concluye en que: Gran parte de los trabajadores de la universidad están descontentos con las políticas salariales, condiciones de trabajo, formación, derechos y prestaciones, lo que les impide crecer en su trabajo diario y provoca insatisfacción laboral. Como respuesta, propone elaborar un plan de mejora que incluye tres estrategias: mejorar los incentivos y la remuneración; implementar la formación del colaborador; y, por finalmente, potenciar las buenas condiciones laborales y el ambiente de trabajo. Asimismo, se han establecido sistemas de control y seguimiento para evaluar la influencia de los logros de la iniciativa de mejora.

Salas Luque (2021), en su tesis “*Relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco*” el trabajo concluye mencionando que: Dado que el capital humano es uno de los recursos principales que cualquier institución, organización o empresa puede utilizar para alcanzar los

índices de producción señalados en sus objetivos, contar con un sólido sistema de gestión administrativa es esencial para ser altamente competitivo. Sin embargo, para ello es necesario conocer de antemano los niveles de satisfacción emocional, económica y profesional de su plantilla. En otras palabras, la institución debe proporcionar a sus empleados un entorno de trabajo óptimo y satisfactorio, ya que ello mejorará su rendimiento y sus niveles de servicio. Por ello, el autor destaca que los directores del Centro de Salud de San Francisco deberían realizar una evaluación más exhaustiva de la gestión administrativa para mejorar la percepción que tienen los empleados de su trabajo y su nivel de satisfacción laboral. También deberían organizar actos de compañerismo o discursos de motivación para fomentar mejores relaciones entre los empleados, todo lo cual contribuirá a una mejora perceptible en el lugar de trabajo.

Linares Bustos (2017), en su trabajo de investigación *“La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional”* señala como conclusión que: El efecto de la variable independiente GA sobre la variable satisfacción del cliente, no fue muy sustancial y no provocó variaciones en la satisfacción de los mayores, en consecuencia, cuyo descontento es principalmente de carácter económico, por lo tanto, se ven más afectados por las variables intrínsecas. Sin embargo, también fue posible evaluar el grado de satisfacción de los adultos mayores de Tacna, quienes manifestaron estar generalmente contentos con los servicios de la ONP.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

Reátegui Castillo (2021), en su estudio llamado “*La gestión administrativa y la satisfacción laboral en la unidad de gestión educativa local (UGEL) – Tocache*”, Busca conocer, a causa de que, los trabajadores en su mayoría, manifiestan estar insatisfechos con su labor, ya que existen ciertos factores de higiene y motivación no satisfacen sus necesidades, lo cual el autor hace referencia a que se debe porque no se está manejando una correcta gestión administrativa ya que algunos no están cualificados para el puesto, carecen de habilidades de comunicación, liderazgo y además el desempeño de los trabajadores no es medible lo cual no permite una correcta colocación de puestos. Concluye recomendando reforzar el tema de planeación, organización, dirección y control ya que ello contribuirá a la consecución de objetivos de la organización y una dirección que reconozca el esfuerzo en los empleados propiciará la satisfacción laboral y, por tanto, dirigirá a la empresa al alcance de sus metas.

Pumaquisque Saya (2022), en su trabajo de tesis “*Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno*” en su diagnóstico el autor constata que la gestión administrativa mide los aspectos de las cuatro fases de planificar, organizar, dirigir y gestionar. Esto tiene un impacto significativo en su percepción del reto del trabajo, que es la satisfacción laboral, la igualdad salarial y las buenas condiciones de trabajo de los empleados deben ser prioritarias si queremos ver avances en el sector



público y ciudadanos contentos que reciben servicios de alta calidad. Además, menciona en su investigación que la empresa no ha crecido positivamente porque faltan procedimientos y directrices de modernización. Cuando se pongan en práctica estas directrices y procesos, los empleados cosecharán los frutos porque podrán rendir con mayor eficacia, lo que los llevará a ofrecer un excelente servicio al cliente.

Cipriano Santiago (2021), en su tesis, “*Gestión administrativa y satisfacción laboral en la dirección regional de educación, Huánuco*” donde el estudio busca saber el verdadero comportamiento de la gestión en la administración y la satisfacción en el trabajo, al igual que, el vínculo o relación entre ambas. El autor escogió como objeto de estudio a la Dirección regional de educación con 59 subordinados, por lo que, el autor revela que había una gran insatisfacción entre los empleados, quienes reiteradamente señalaban que había muchas carencias en la gestión, mostrando inconformidad largo tiempo. El resultado de su estudio muestra que el coeficiente de correlación es de 0,825 y el valor p igual a cero es menor que el error de estimación (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de dicho estudio, con otras palabras, se evidencia una relación importante entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la investigación en mención.

### 2.1.3. Antecedentes Internacionales

Baque Pérez (2020), en su tesis para obtener el grado de Doctora titulada “*El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020*”, que busca determinar su conexión entre dos o más variables; en este aspecto, el investigador empleó coeficientes de correlación en este caso; utilizó los coeficientes de correlación de Spearman para evaluar los datos teniendo en cuenta factores cualitativos (variables ordinales) como las escalas de Likert. El autor afirma que, aunque no existe una asociación significativa entre el desempeño docente, el reconocimiento y el liderazgo, las pruebas de hipótesis indicaron una relación entre el ambiente de trabajo, el compromiso institucional y el trato justo y equitativo.

Como resultado, para la muestra en estudio, no se encontró correlación entre la variable gestión administrativa, el ambiente de trabajo, ni el desempeño docente; sin embargo, se encontró una correlación débil entre esta variable y las variables subsiguientes: compromiso institucional, reconocimiento del personal docente y trato justo y equitativo. En conclusión, es fundamental que las empresas y organizaciones apliquen con frecuencia encuestas de satisfacción para conocer las necesidades de sus trabajadores y reducir la rotación como también la insatisfacción.

Pérez Gavilanes (2018) en su tesis *“Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua – 2018”* Cabe destacar que la investigación llevada a cabo por el autor es una metodología cuantitativa perteneciente al tipo básico y descriptiva. El instrumento de recogida de datos fue el cuestionario, este se aplicó mediante técnicas de encuestas para obtener los datos necesarios sobre las dos variables de la investigación: la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluirá el grado de satisfacción laboral en ambas organizaciones públicas, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones de Patate y Cevallos, y cómo esto impacta en la gestión administrativa, y los hallazgos del estudio contribuirán a la mejora paulatina de las condiciones de trabajo en la que se desempeñan los funcionarios del servidor público. Estos resultados, revelan una correlación alta y significativa con un valor de Rho Spearman de 0,037 para el municipio de Patate y 0,054 para el municipio de Cevallos, confirmando el vínculo entre la satisfacción laboral y la gestión en cada municipio.

## **2.2. Bases Teóricas – científicas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **Definición**

Según Chiavenato (2000), “afirma que las funciones del gerente constituyen conjuntamente el proceso administrativo. La planificación, organización, dirección y control forman funciones administrativas por separado, de tal forma que, su percepción colectivamente hace del proceso de gestión una meta para alcanzar los objetivos.”

Para Drafi (2004), define que la administración es el acto de planificar, organizar, dirigir y controlar adecuadamente los recursos de la empresa, para garantizar que sus objetivos se cumplan de forma eficaz y suficiente. Los ejecutivos emplean una serie de habilidades para llevar a cabo lo que hacen.

Gestión o administración para Robbins & Coulter (2005), “hacen referencia a la coordinación de las funciones laborales para que se desarrollen forma adecuada y eficiente, con y por otras personas, que se convierte en la intención primordial de toda la dirección”.

La gestión administrativa tiene diferentes definiciones, con una variedad de autores, como lo es el caso de Lifeder (2017), sosteniendo que “La gestión es un proceso que posibilita el uso de recursos materiales, financieros y humanos para una organización, y de esa manera alcanzar las metas planificadas.” (p.76); Del mismo modo la define: el método en

el que se aprovechan los insumos insuficientes para el logro de las metas concretas”. (p.77)

Chiavenato (2010) indica que “Esta conducción consiste en planificar, organizar y controlar las diferentes vías de la organización con el objetivo de intentar cumplir las metas planteadas”. Como también definida: “La manera como los trabajadores se esfuerzan por lograr los objetivos en beneficio de su organización, donde realizan sus actividades eficazmente, respetando su orden”, son maneras de definir la gestión administrativa. (p.38).

“La gestión puede describirse como una acción llevada a cabo para conseguir algo determinado, lo que incluye el tratamiento de un asunto. Una gestión adecuada conducirá a un grupo humano hacia la consecución de cada uno de sus objetivos institucionales”. (Alvarado, 2013)

Además, en la gestión administrativa prima la planificación sobre la dirección. En toda organización el líder debe dar prioridad a la obtención de objetivos (eficacia), y para los miembros del equipo deben centrarse en el seguimiento de los planes (eficiencia). Dado que la gestión es una destreza que puede adquirirse y es un activo de las habilidades directivas. (Alvarado, 2013).

Sin embargo, no menos importante, la gestión administrativa se considera el área que garantiza la utilización de recursos del negocio más efectiva para alcanzar las metas marcadas por la dirección de la institución. Es importante la administración en la organización, ya que al ser negativa puede generar costes elevados y por lo contrario al ser positiva la administración puede aminorar costes e impulsar los procesos. Algunos procedimientos administrativos pueden causar una mala experiencia para empleados y proveedores. (Sánchez Yagüe, 2021)

## **TEORIAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **Teoría científica**

Según Taylor (1969), tiene como intención desarrollar la teoría organizativa, en la que se centraliza en la gestión científica del trabajo, pretendiendo encontrar la principal función de las actividades laborales de los subordinados más allá del modo de producción organizado. En este sentido, propuso 4 principios de gestión científica que son:

- La planeación: Dejar la improvisación por la planeación.
- En la Preparación: Seleccionar científicamente a los trabajadores
- Control: Garantizar el cumplimiento de las metas.
- Y de ejecución: Equidad en la asignación de las funciones y responsabilidades.

### **Teoría clásica**

Esta formulación teórica fue desarrollada por Fayol (1961), “argumentando un punto de vista a detalle, centró su orientación en la estructura, que desarrolla cada organización”, lo que lleva a unos principios de gestión que siendo los siguientes:

- División del trabajo: La especialización eleva la producción porque hace que los empleados sean más eficientes.
- Autoridad: Los gerentes deben ser capaces de dar órdenes. La autoridad les confiere este derecho. Sin embargo, la responsabilidad va de la mano de la autoridad, dondequiera que se ejerza autoridad surgirán responsabilidades.
- Disciplina: Los empleados deben acatar y respetar las reglas que rigen a la organización. La buena disciplina es resultado de un liderazgo eficaz, de un entendimiento claro entre la gerencia y los trabajadores, tocante a las reglas de la organización, y de la aplicación juiciosa de sanciones por infringirlas.
- Unidad de mando: Un empleado solo debe recibir órdenes de un superior

### **Teoría de las relaciones humanas**

La posición de Mayo (1946) Pretende estudiar la organización desde la perspectiva de relaciones entre personas, poniendo énfasis en la jerarquía, la libertad de los empleados, la relación de confianza mutua entre el personal y los directivos. Es importante mencionar que esta teoría incluso se denomina Escuela Humanista de Administración.

## **DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Según el estudio de Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), “La correcta organización del negocio sigue cuatro aspectos relevantes para el buen funcionamiento e implementación de sus normas, como se ha mencionado son: planificación, organización, dirección y control.”

- **Planeación.**

La intención es desarrollar una estrategia de imagen diferenciada y sostenible con calidad de planificación, teniendo en cuenta las necesidades del cliente. Por último, el valor o producto ofrecido debe ser fácilmente accesible para el cliente. La planificación no debe ser precisa durante más de diez años, y lo mejor es revisar periódicamente la visión y objetivos del negocio.

Sin embargo, Ramírez C. & Ramírez M. (2016), contemplan la planificación como un procedimiento equitativo, donde se establecen propósitos a corto, regular y largo plazo, con la finalidad de establecer planes de acción eficientes y efectivos. El planear es el primer paso en el proceso de ejecución de una organización.



- **Organización**

De acuerdo con la investigación de Münch (2014), señala la función de la organización es garantizar el desarrollo de la empresa sea factible, claro y que los procesos se desarrollen sin inconvenientes para todos los implicados. Para así alcanzar los objetivos fijados, en esta fase se definen las áreas prácticas de la organización, su distribución, sus procesos, sus sistemas y sus niveles, así como las técnicas y los procesos para llevar a cabo el trabajo (p. 61).

También, tenemos a Robbins y Coulter (2014), explicando sobre la gestión en una empresa siendo la distribución y sistematización del trabajo para alcanzar los objetivos marcados por la organización. Por tanto, es una faceta sobresaliente en la que la dirección desarrolla la división de la compañía. Esta estructura de la empresa determina los puestos laborales con los que contará, el cual debe ilustrarse mediante el famoso organigrama y, cuando la dirección añade o cambia puestos de trabajo, pone en práctica el concepto de diseño organizativo (p. 332).

- **Dirección**

Luna (2014) plantea, que este procedimiento implica la puesta en marcha, la tutoría, el liderazgo como componente crucial de la etapa de implementación. Por lo tanto, dado que la dirección es la encargada de supervisar todos los actos que la empresa y sus trabajadores realizan para garantizar que la organización pueda crecer en el futuro y funcionar a diario, podemos considerarla el espíritu y la piedra angular de la administración.

En la misma línea Chiavenato (2010) afirma que la dirección de parte administrativa incide en la consecución de los objetivos. Señala que para llevar a cabo esta actividad son aspectos esenciales, comunicar, motivar y liderar, en vista que la gestión se centra en los colaboradores, en pocas palabras, la dirección es un grupo conformado por personas que lideran a un gran grupo de subordinados para alcanzar objetivos mediante el correcto mando y entusiasmo.

Chiliquinga (2013), también afirma en su trabajo de investigación que esta etapa consiste en tener la idoneidad para influir en trabajadores, siendo el propósito que se impliquen y cooperen a la consecución de las metas trazadas por la empresa y del grupo en común, lo que involucra trabajo en grupo, motivación, liderazgo y comunicación, para conseguir que los

empleados lleven a cabo las tareas necesarias (p. 42). Por el contrario, si nuestra dirección carece de liderazgo y motivación, esto suele significar el fracaso de la organización, porque los empleados necesitan sentirse motivados e inspirados por los líderes que conforman la empresa.

Para finalizar, Yáñez (2004), expresa que la dirección se define como el método por el cual, se perfilan las metas y planes del negocio, la condensación de objetivos suscitará óptimos resultados con la colaboración de los empleados de la empresa, lo cual conducirá a mejores resultados, para una adecuada revisión de las gestiones (p. 43).

- **Control**

Luna (2014) afirma que se trata de la última etapa del proceso de gestión, en la que se evalúa el trabajo de dirección, integración, organización y planificación. Los expertos en la materia afirman que se refiere a una etapa crucial de la gestión porque sin un sistema de información y medios para confirmar que las acciones se ajustan a los objetivos establecidos, los gestores no pueden evaluar con precisión el estado real de la organización, incluso en el caso de una entidad con planes eficaces, una estructura organizativa suficiente y una gestión eficiente.

Por otro lado, Layme (2015), “sustenta que el control es el acto de vigilar si se siguen todas las operaciones planificadas y organizadas de la empresa. Por tal se revelan los resultados del sujeto en custodia distintas áreas en su centro laboral”.

Ahora bien, Chiavenato (2010), “Declara que esta situación se denomina un cargo administrativo que pretende indagar en la planificación, ordenamiento y dirección conduzcan hacia la meta planteada por la organización” (p. 135).

Por ello, es necesario evaluarla continuamente para asegurarse de que los planes se aplican según lo acordado por todos los integrantes de la organización, garantizando así el alcance de los objetivos.

### **Importancia de la Gestión administrativa**

Para finalizar entendemos, que algunos de los elementos más notables para la creación de una empresa es la gestión administrativa de la organización, puesto que proporciona marcos para la ejecución de las tareas y la capacitación, permitiendo la formación de una red funcional en torno a la cual se centran y conectan las tareas para alcanzar los objetivos de la organización.

### 2.2.2. Satisfacción Laboral

Se encontraron diferentes conceptos para la variable de Satisfacción Laboral, por tal se abordarán las más resaltantes.

Para Álvarez (2007), la satisfacción laboral refleja cómo “la persona se desarrolla frente a una situación de su trabajo mostrando una actitud o conjunto de actitudes”. Estas actitudes pueden ser referente del trabajo en general o hacia determinadas facetas” (p. 6).

Esto conlleva a decir que una actitud favorable hacia la tarea realizada es lo que denominamos satisfacción laboral, y está estrechamente relacionada con la capacidad de una organización para proporcionar a sus empleados un entorno de trabajo adecuado.

Gargallo (2008) indica que, “Las empresas deben tener en cuenta los requerimientos, las carencias y las necesidades de sus empleados, solo así el equipo en su conjunto estará contento y podrá desempeñar sus responsabilidades con entusiasmo, fidelidad y dedicación.”. (pág. 55)

A sí mismo, Robbins y Judge (2009) lo determinan como una actitud favorable, que resulta de evaluar las cualidades del propio trabajo. Una persona que se encuentra satisfecha con su propio trabajo se siente bien con el mismo, mientras que por otro lado una persona que se encuentra insatisfecha muestra todo lo contrario.

Al respecto Davis, K., y Newstrom, J. (2010), sostienen que la satisfacción laboral es el resultado de la aceptación o descontento de las necesidades, valores, habilidades y recompensas esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad.

En relación con el pasaje anterior, los autores Chiang, & Nuñez, (2010) afirman que: La satisfacción en el trabajo permite a los empleados alcanzar todo su potencial, así mismo, esta experiencia despierta su interés y fascinación por producir resultados positivos, entendiéndola como una señal de autosatisfacción, además, es crucial que los trabajadores sientan aprecio por parte de la empresa, esto se genera cuando les brinda una serie de beneficios, satisfaciendo sus necesidades básicas y reconocimientos de su trabajo arduo y constante.(pág. 45)

La retribución a los colaboradores se brinda mediante las remuneraciones o salarios, el cual, tienen relación con la satisfacción laboral, ya que va en función a las expectativas de cada uno, es por ello que “Las condiciones de trabajo está estrechamente relacionada con la satisfacción, quiere decir, como los espacios adecuados, seguros y agradables, el cual tiene un impacto directo en la satisfacción de los empleados, así como en su rendimiento.”, además, que el equipo de trabajo espera que su supervisor inmediato sea amable, inteligible y receptivo a la comunicación, por lo tanto los autores mencionan que “Para garantizar la satisfacción laboral, son cruciales todos los vínculos

que el empleado tiene con su trabajo y con el entorno en el que opera.”  
Chiang, & Nuñez, (2010).

En ese sentido, la satisfacción laboral no solo tiene un componente del ámbito remunerativo, sino también con la emocional, dicho esto, el autor, Marin (2013), señala: "Las organizaciones apuestan por la satisfacción de los empleados, proporcionándoles espacios y oportunidades para que puedan afrontar diferentes retos y estimular su potencial, en este aspecto, las organizaciones también proporcionan reconocimiento y una variedad de atributos que potencian y promueven el desarrollo integral de los empleados". (pág. 45)

Este concepto abarca la dimensión afectiva y estado emocional gracias a las experiencias dentro de la satisfacción laboral, lo cual es validada por diferentes autores, como lo es, Castellanos (2012) donde sostiene lo siguiente: Cuando un empleado explica sus experiencias en relación con sus valores, o en términos de lo bien o mal que cree haber cumplido los requisitos o expectativas de la organización, está demostrando su compromiso emocional con su lugar de trabajo, es lo que se conoce como satisfacción laboral. (pág. 54)

Puede surgir un fuerte descontento entre los trabajadores si la empresa que realiza el trabajo no es capaz de desarrollar y aplicar todas estas expectativas y realidades, lo cual esto podría traer una sucesión de efectos perjudiciales, como por ejemplo: que los trabajadores lleguen tarde o no se presenten a trabajar, que renuncien antes de tiempo o, por

el contrario, que los trabajadores no demuestren un verdadero compromiso o entusiasmo en el desempeño de sus funciones si continúan laborando para la organización.

Continúa señalando que: En el ámbito laboral, la satisfacción se entiende como el resultado de las actitudes que un equipo de trabajo tiene hacia su empleo y diversos aspectos relacionados con él, tales como la percepción de la empresa, la calidad de la relación con el supervisor y los colegas, la compensación salarial, las oportunidades de promoción, los beneficios de salud y otras condiciones laborales. Se observa que aquellos empleados que se consideran altamente satisfechos con su puesto tienden a manifestar actitudes positivas hacia sus responsabilidades, mientras que aquellos que experimentan insatisfacción suelen mostrar actitudes más negativas y desfavorables. Esta conexión entre actitud y satisfacción laboral ha sido resaltada en diversos estudios sobre el tema. , (pág. 68).

La satisfacción laboral para concluir comprende distintas aristas complementarias, el autor Sánchez (2011) deduce también: La satisfacción laboral, implica pensar en la compensación relacionada con el tipo de trabajo, la cantidad de tiempo que se pasa en el trabajo, las relaciones con los compañeros y la seguridad laboral, dicho esto, la satisfacción laboral se entendería como el límite de aceptación de un sujeto o de una agrupación de personas conocido como equipo de trabajo. (pág. 60)



El concepto de satisfacción laboral tiene una larga historia en la psicología de las organizaciones, pero al igual que muchos autores han propuesto teorías al respecto.

En primer lugar, el término "satisfacción laboral" tiene una gran variedad de definiciones que lo describen como una respuesta afectiva, un estado emocional o un sentimiento. Entre ellas se encuentran las definiciones que figuran a continuación:

**Tabla 1**

*Definición de satisfacción laboral (estado emocional, sentimental, o respuestas afectivas)*

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN</b>
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o reacciones emocionales relacionadas con aspectos específicos del entorno laboral.
1976	Locke	Estado de ánimo positivo o agradable generado por cómo la persona percibe sus vivencias en el trabajo.
1990	Mueller y McCloskey	Muestra de actitud positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Reacción emocional o afectiva para con las responsabilidades laborales.
1993	Newstrom y Davis	El conjunto de emociones, ya sean positivas o negativas, con las que los trabajadores perciben su labor.

Fuente: Chiang, et al., 2010)

Para otro grupo de autores, la satisfacción laboral es una actitud genérica hacia el trabajo y, por tanto, trasciende las emociones, lo que la hace significativa en las actividades laborales.

**Tabla 2**

*Definiciones de Satisfacción laboral (una actitud generalizada ante el trabajo)*

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN</b>
1962	Porter	Discrepancia entre la remuneración que un empleado considera adecuada y la que realmente recibe.
1964	Beer	La posición de los trabajadores para determinadas partes de su empleo, como la empresa, la tarea en sí, sus compañeros y otros objetos psicológicos del lugar de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	La actitud del trabajador, en su totalidad, ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de los diversos puntos de vista del trabajador sobre su trabajo, las circunstancias asociadas y la vida en general.
1977	Salancik & Pfeffer	Una perspectiva amplia sobre el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1986	Griffin y Bateman	Es un concepto universal que se alcanza con determinados aspectos de la satisfacción laboral, como la retribución, la supervisión, las perspectivas de ascenso, el entorno de trabajo, los compañeros y los procedimientos organizativos.
1993	Newstrom y Davis	Para subrayar que el aspecto dominante de la actitud en este constructo es su componente emotivo, llamada actitud afectiva.
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción deberá cubrir ciertas necesidades como lo son de compensación, afiliación, éxito y autorrealización. "El individuo estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia de este, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades a un determinado nivel en función de los resultados alcanzados, considerados como una recompensa aceptable por la ejecución de la tarea".

---

1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Las actitudes que una persona desarrolla hacia su trabajo pueden abarcar desde una percepción general de este último hasta aspectos específicos de su desempeño laboral.
1998	Brief	La satisfacción en el trabajo surge de una mezcla de influencias emocionales y cognitivas. Esta satisfacción se manifiesta internamente, ya sea de forma afectiva o cognitiva, y se considera un concepto teórico que se refleja de ambas maneras.
2001	Brief y Weiss	
2002	Davis y Newstrom	Los estudios sobre satisfacción laboral suelen enfocarse en las áreas más críticas de la organización, dado que las actitudes laborales pueden tener un impacto significativo en el comportamiento de los trabajadores.
2004	Robbins	Se entiende como “la actitud general que una persona proyecta hacia su trabajo”. Este individuo demuestra satisfacción con el trabajo por medio de acciones positivas, por otro lado, aquella que se siente insatisfecha se acoge a actitudes totalmente contrarias.

---

Fuente: adaptado de (Chiang et al., 2010)

### **A. Factores que influyen en la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral comprende una variedad de elementos que facilitan el alcance y la resolución de la índole con el cual los trabajadores podrán sentirse satisfechos con su puesto laboral y por ende con la compañía, según Duarto (2014) afirmó lo siguiente:

Para que el trabajador se sienta realmente gratificado con la función que desempeña, es importante que les planteen retos de trabajo, lo cual generará que se sientan valiosos y satisfechos con su rendimiento en consecución de los objetivos de la empresa, además es fundamental que los empleados reciban reconocimientos por sus contribuciones, así como por el esfuerzo que dedican a la organización, muchos factores, como las condiciones laborales, la remuneración, el soporte, las actividades, la formación, la idoneidad y, lo que es más importante, el hecho de que se le tenga en cuenta cuando la organización toma decisiones pertinentes, influyen en la capacidad de un empleado para rendir correctamente y de manera eficiente. (pág. 45)

Desde esa perspectiva, es relevante considerar todos los factores mencionados, ya que desarrollarlos y ejecutarlos aumentará la percepción de satisfacción laboral del personal, que luego se reflejará a través de un mejor rendimiento en las tareas relacionadas con el trabajo.

## B. Dimensiones de la satisfacción laboral

Se utilizan aspectos relevantes para evaluar la satisfacción laboral, lo que nos permite determinar si los empleados están contentos y a gusto con las ventajas que les ofrece la organización contratante, según Robbins S. (2005) “Los componentes de la satisfacción laboral que interactúan con el "ser" de un empleado incluyen el grado de desafío del trabajo, condiciones del trabajo, una estructura retributiva equitativa, la conexión entre relación trabajo - empleado.”. (pág. 52) Todo ello permitirá una evaluación exhaustiva de la Satisfacción laboral.

- **Primera dimensión: Reto del trabajo**

Según Robbins S. (2005) “El desarrollo del puesto de trabajo es el conjunto de características especiales que utiliza el trabajador para desarrollar diferentes funciones dentro de la empresa”, bajo los indicadores a continuación:

✓ *Identidad de la tarea:* Apreciando como "el grado" en que un trabajador debe ejecutar una tarea completa o distinguible como parte de sus funciones laborales.

✓ *Significación de la tarea:* Percibido como "el efecto" que el trabajo tiene en la vida o el empleo de las personas en la empresa.

✓ *La autonomía:* Se trata de la métrica que caracteriza la magnitud en que la función ofrece al trabajador una autonomía, transparencia, accesibilidad y discreción

significativa del desempeño de sus funciones y la utilización de los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos.

✓ *Retroalimentación del puesto*: Detalla en qué medida es necesaria la realización de las tareas para el desempeño de la función que lleva a cabo el trabajador, a fin de recibir una retroalimentación precisa y directa sobre la eficacia de su conducta laboral.

- **Segunda dimensión: Condiciones de trabajo**

Según Robbins S. (2005) menciona que: El grado de satisfacción de los empleados depende en gran medida del entorno laboral, puesto que, los trabajadores buscan desempeñar sus responsabilidades en un entorno que les ofrezca muchas oportunidades, otras palabras, un lugar donde puedan sentirse libres y expresar su conocimiento y opiniones. (pág. 61), además, hace referencia:

✓ *“Las condiciones de trabajo*: Se forman utilizando métodos que fomenten oportunidades y el crecimiento organizacional adecuado. Se centran en mejorar la ejecución del trabajo, su eficacia y la calidad de las relaciones entre las personas que trabajan juntas.”. (pág. 62)

✓ *Las Características del puesto de trabajo*: Esto tiene una relación directa con los objetivos que la empresa se ha fijado en un plazo determinado.

✓ Finalmente, Las condiciones laborales también abarcan la *supervisión*, que implica las responsabilidades adicionales que tiene una persona al dirigir y supervisar el trabajo de un equipo. El objetivo es garantizar que el equipo funcione de manera eficiente y que tanto ellos como el supervisor estén satisfechos con los resultados.

- **Tercera dimensión: Remuneraciones justas**

En cuanto a la retribución, la segunda dimensión muestra hasta qué punto la organización satisface las expectativas de los empleados, Robbins S. (2005), refleja que:

Las remuneraciones justas o equilibradas están orientadas a las recompensas, quiere decir que, son reconocidas por el concepto de remuneración o promociones que la organización ofrece, por el esfuerzo realizado en el desempeño de cada tarea, de esta manera, el trabajador, se sentirá plenamente satisfecho, llegando a la conclusión que pertenece a un entorno laboral justo, el cual es canalizado y medido a través de la satisfacción con el pago de sueldos. (pág. 65) Medido por:

✓ *Satisfacción con los sueldos y salario:*

Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

- **Cuarta dimensión: relación trabajo – empleado**

La cuarta dimensión muestra la relación entre el empleado y el puesto de trabajo y sus múltiples funciones, Robbins S. (2005), nombra que:

Esta dimensión simboliza la relación que mantienen la organización y el equipo de trabajo; esta relación debe mantenerse a lo largo del tiempo porque es necesario un vínculo fuerte para cumplir las metas y los objetivos de forma coherente y esencial, es decir, para perseguir el éxito de la institución, que valora la misión y la visión de la organización. (pág. 70)

La relación trabajo - empleador de un empleado mejora el ajuste entre su personalidad y el puesto que le ofrece la empresa, lo que incluye una alta concordancia entre la personalidad del empleado y el puesto de trabajo. Esto conduce a un trabajador más satisfecho que, a su vez, ofrecerá a la empresa un rendimiento más constante.

✓ *Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:*



Es un elevado nivel de congruencia, cuando la personalidad de un empleado y su línea de trabajo coinciden en gran medida, los miembros del personal estarán más contentos.

### **C. Importancia de la satisfacción laboral**

Fenwick (2006) precisa que Comprender la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo es crucial porque las organizaciones están formadas por individuos que simultáneamente forman equipos y grupos de trabajo en entornos cada vez más diversos, donde las personas tienen diferentes preferencias, antecedentes, personalidades y aspiraciones para su vida personal y profesional. "La satisfacción y la insatisfacción en el trabajo figuran entre las cuestiones más importantes en los entornos organizativos estructurados". Los trabajadores rinden más y ascienden cuando están satisfechos con su remuneración o el trato que reciben.

Los trabajadores insatisfechos con su empleo experimentan exactamente la situación contraria, lo que subraya la importancia de sentirse en sintonía con el propio trabajo, ya que afecta a los resultados de diversas personas y organizaciones. Las personas que son felices en su trabajo gozan de buena salud mental y física, así como de un alto nivel de calidad vida, además, puede evidenciarse por la dedicación, la motivación la producción, el rendimiento, el absentismo y el propósito por parte del empleador de cambiar de trabajo.

En conclusión, la satisfacción laboral de los empleados está correlacionada con la productividad de los jefes inmediatos, lo que

permite a ambas partes operar desde una posición de alta satisfacción laboral y mostrando un rendimiento más suficiente.

### 2.3. Definición de Términos básicos

- a) **Compensación:** reembolso monetario por el trabajo o una lesión sufrida por un empleado. (por ejemplo, horas extraordinarias).
- b) **Condiciones de trabajo:** El salario, la conciliación entre la vida personal y el trabajo, las horas realizadas, las vacaciones, el sitio donde los trabajadores desarrollan sus funciones, son factores que determinan las condiciones laborales en las empresas. Consiste en un componente fundamental de las empresas, ya que el entorno de trabajo tiene un impacto significativo en la vida diaria de los empleados. Está claro que proporcionar unas buenas condiciones laborales, tiene un impacto positivo significativo en los empleados, pero también tiene numerosos beneficios para la empresa, puesto que estas circunstancias laborales favorables pueden ser el punto clave de decisión para que el individuo considere trabajar en cierta empresa.
- c) **Costes:** Explica el valor de utilización de los recursos necesarios para crear bienes o prestar servicios. Los cálculos de costes suelen realizarse utilizando datos de periodos completados con anterioridad; es decir, se tienen en cuenta los gastos históricos o reales a la hora de valorar los bienes o servicios.
- d) **Crecimiento personal:** Implica mejorar las habilidades de un trabajador, lo que a su vez le brinda oportunidades laborales más favorables en el futuro.
- e) **Desempeño:** Esto podría reducirse al rendimiento del individuo a la hora de llevar a cabo sus funciones. Sin embargo, el desempeño involucra varios factores, como el desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El

desempeño de la tarea se evalúa en función de sus objetivos, el desempeño contextual revela sus competencias más soft, como su relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes o su capacidad para resolver problemas. Un mal clima laboral, un jefe autoritario y el estrés, tienen efectos perjudiciales en el desempeño laboral. Al contrario, los entornos de trabajo atractivos, un buen liderazgo y la satisfacción laboral, aumentan considerablemente el desempeño.

- f) **Dirección:** Capacidades de gestión y liderazgo que se utilizan para influir, animar y guiar a los subordinados y empleados en la realización de tareas asociadas a la mejora de la empresa.
- g) **Estabilidad laboral:** En el empleo es la inmunidad que se brinda a la persona sobre la conservación de su puesto de trabajo. Un empleo con un alto nivel de estabilidad es aquel en que la persona tiene pocas posibilidades de perderlo.
- h) **Gestión:** A grandes rasgos, la gestión compuesta de actividades emprendidas para alcanzar un objetivo predeterminado.

La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias. Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso. Por ejemplo, cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado está gestionando su tiempo.

- i) **Liderazgo:** Según Max Weber, un líder es la persona encargada de guiar a otras por el camino correcto para alcanzar objetivos específicos o metas que comparten, es la persona que guía al grupo y es reconocida como orientadora.

- j) **Logros Laborales:** Implica alcanzar eficazmente las metas y objetivos fijados en el área de trabajo.
- k) **Motivación:** Disposición a trabajar mucho para lograr los objetivos de la organización, siempre que el esfuerzo pueda satisfacer también una necesidad personal.
- l) **Organización:** Son sistemas hechos para utilizar recursos humanos y de otro tipo para cumplir metas y objetivos. Se componen de subsistemas conectados que realizan cada uno una tarea determinada.
- m) **Recompensas:** Es una porción de la materia del bien, acordada en consideración de un servicio real o supuesto.
- n) **Reconocimiento laboral:** Es una táctica empleada para mostrar gratitud, inspirar a los trabajadores y reafirmar la conducta deseada dentro de la organización. El reconocimiento laboral pretende motivar a los miembros del personal evidenciando su excelente trabajo y sus resultados rentables.
- o) **Remuneración:** Todo ingreso que un empleado recibe de su empleador a cambio de su fuerza de trabajo y sus servicios prestados. Uno de los componentes más importantes de un contrato de trabajo es la remuneración.
- p) **Trabajadores:** Un trabajador (o su variante femenina, trabajadora), es una persona que presta servicios y recibe una retribución de una figura de autoridad superior. La persona que realiza los servicios y recibe el pago de otra a la que el trabajador rinde cuentas puede ser un individuo concreto, una organización o una empresa.

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

### **2.4.2. Hipótesis Especificas**

La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS, periodo 2023.

La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable 1: Gestión Administrativa**

#### **Definición conceptual:**

En referencia al autor Sy Corvo (2018), La gestión administrativa se determina como un compuesto de políticas, procesos e instrumentos

que ayudan a gestionar los recursos materiales, financieros y humanos de una empresa para alcanzar unos objetivos predeterminados.

### **Definición Operacional:**

Chiavenato (2010), Planificación, organización, dirección y control son las dimensiones que se utilizarán para evaluar esta variable. Para examinar cada una de estas características se utilizó el instrumento correspondiente.

### *Caracterización y diseño operacional de las Variables*

**Tabla 3**

*Variable 1: Gestión administrativa*

<b>Variab e 1</b>	<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
	Gestión Administrativa	Es el acto de llevar a cabo acciones para conseguir resultados de forma	<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Elaboración de planes</li> <li>- Administración estratégica</li> </ul>	<b>Ordinal Escala de Likert</b>

---

rentable y eficiente.  
(Chiavenato, 2007)

<b>Organización</b>	- Estructura
	- Diseño organizacional
	- Capital Humano
<b>Dirección</b>	- Comportamiento organizacional
	- Motivación
	- Liderazgo
<b>Control</b>	- Evaluación del desempeño real
	- Estándares
	- Técnicas y estrategias de control

---

*Nota:* Elaboración propia

### 2.5.2. Variable 2: Satisfacción Laboral

#### **Definición conceptual:**

Según Gonzáles (2009) muestra la importancia de motivar a los empleados hasta el punto de que se conviertan en un componente integral del éxito de la organización, es fundamental que tener en cuenta la satisfacción interna del personal de la institución.

#### **Definición Operacional:**

En este caso Robbins S. (2005) nos señala que La satisfacción con el trabajo se define como, “La interacción de factores presentes en los empleados, son el reto de trabajo, condiciones de trabajo, remuneraciones justas y finalmente la relación trabajo – empleado”.

Se medirá esta variable tomando las dimensiones, su evaluación se basó en el uso de la herramienta correspondiente.

**Tabla 4**

*Variable 2: Satisfacción laboral*

<b>Variab</b>	<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable 2</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>	Nivel en el que, el empleado tiene una buena actitud hacia su trabajo y su entorno.	<b>Reto del trabajo</b>	- Identidad de la tarea - Significación de la tarea - Autonomía - Retroalimentación del puesto de trabajo	<b>Ordinal Escala de Likert</b>
			<b>Condiciones de trabajo</b>	- Oportunidad de promoción y desarrollo de la Organización del trabajo - Características del trabajo - Supervisión	
			<b>Remuneraciones justas</b>	- Satisfacción con los sueldos y salarios - Compensaciones - Reconocimiento	
			<b>Relación trabajo - empleado</b>	- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.	

*Nota:* Elaboración propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de Investigación

- **Por su finalidad**, pura o básica, ya que la comprensión teórica se utilizará en una circunstancia concreta para aportar más información.
- **Por su orientación temporal**, Transversal, ya que la recogida de datos tendrá lugar durante un único tiempo de estudio. El objetivo es definir las variables y su ocurrencia en un momento concreto.



- **Por el contexto en que se realizará,** De campo, porque se observará el fenómeno en el ambiente natural.
- **Por el control de las variables,** No Experimental, puesto que, se examinará los datos tal cual suceden en la realidad, sin intervenir en ellos.
- **Por su carácter,** Cuantitativa, en el sentido de que los datos pueden cuantificarse numéricamente, ya que se emplearán herramientas de medición.
- **Por el nivel de conocimiento,** relacional, ya que valga la redundancia, busca relación o vínculo entre dos variables y no buscan causalidad.

### **3.2. Diseño de Investigación**

Dado que este estudio emplea una metodología de búsqueda empírica y sistemática, que elimina la influencia directa del investigador sobre las variables y permite observar los fenómenos tal cual su hábitat natural antes de examinarlos, el diseño es no experimental. También es correlacional, ya que permitirá determinar si existe o no un vínculo entre las dos variables, y transversal, porque la recogida de datos tendrá lugar a cierto momento determinado.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Conformado por trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS con un total de 111 personas, que consta de las áreas de (registros académicos, atención al estudiante, tutores, canales remotos y programación)

#### **3.3.2. Muestra:**

Para calcular el tamaño de la muestra se tienen en cuenta los factores a continuación:

- Nivel de confiabilidad 95,0% ( $Z = 1.96$ ).
- Margen de error + 5,0% ( $e$ ).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% ( $P$ ).
- Tamaño de la población de 111 ( $N$ ).

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

$$n = \frac{111 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(95 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 87$$

Sustituyendo el valor en la fórmula, pudimos llegar a 87 trabajadores que serían encuestados aleatoriamente, un número manejable para llevar a cabo el estudio.

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

#### 3.4.1. Técnicas

En el presente proyecto se utilizará como técnica la encuesta para cada sede (Arequipa, Chiclayo y Lima), ya que es la más conveniente para recoger la opinión de los colaboradores, de las variables.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicarán para la recolección de datos serán cuestionarios (virtuales). Se aplicarán 02 instrumentos, uno para medir la de Gestión administrativa y otro para medir la Satisfacción laboral.

### **3.5. Técnicas de procesamiento de datos**

Para manejar los datos del estudio se utilizó IBM SPSS Statistics versión 28 para Windows, junto con Microsoft Office Excel versión 19, esta aplicación proporciona herramientas para el cálculo de medidas inferenciales y análisis descriptivo de las variables. Se utilizaron encuestas virtuales para recoger los datos de los trabajadores del Instituto CERTUS, garantizando que la información recogida es exhaustiva para la validación correspondiente, seguidamente, la escala de Likert para codificar las respuestas y también se crearon tablas para mostrar el comportamiento combinado de las variables en función de sus categorías. Los datos recogidos se cargaron en el programa estadístico SPSS y la fiabilidad del instrumento se evaluó mediante la prueba alfa de Cronbach, para luego contrastar la hipótesis general, como también las específicas, aplicando la estadística de correlación de Pearson. Posteriormente, se procede a examinar y evaluar los resultados para extraer conclusiones y formular las sugerencias necesarias.

### **3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación**

Se recopilaban datos para la validación previa de los instrumentos utilizados; se recurrió al personal administrativo, conformado, por la Institución CERTUS, el cual se empleó como principal fuente de información.

En la validación se recurrió al juicio de 03 expertos, los que verificaron: claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia.



## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Para el procedimiento estadístico se elaboró dos modelos de cuestionarios por cada variable, con un total de 21 preguntas para la Variable 1 y 18 preguntas para la variable 2, en la que se aplicó a 87 trabajadores del área administrativa, teniendo como propósito determinar y analizar la variable 1 Gestión administrativa y la variable 2 Satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023 y posteriormente la interpretación de las respuestas obtenidas para finalmente contrastar las hipótesis.

### 4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc

#### 4.2.1. Resultados de la variable gestión administrativa

##### 4.2.1.1. Resultados de la dimensión planeación

**Tabla 5**

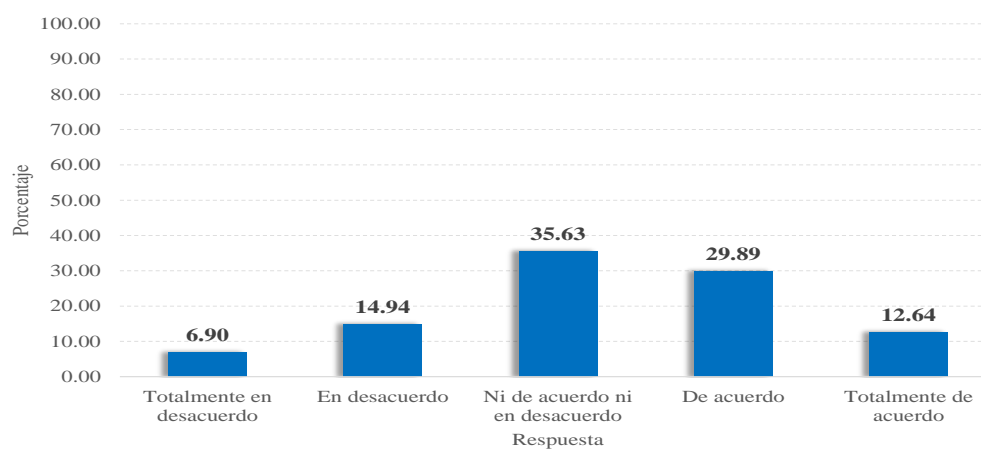
*Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	13	14.94
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	35.63
De acuerdo	26	29.89
Totalmente de acuerdo	11	12.64
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 1**

*Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades*



En la **Tabla 5** y la **Figura 1** se observa que, de 87 encuestados, el 35.63% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades, el 29.89% de acuerdo, el 14.94% en desacuerdo, el 12.64% totalmente de acuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6**

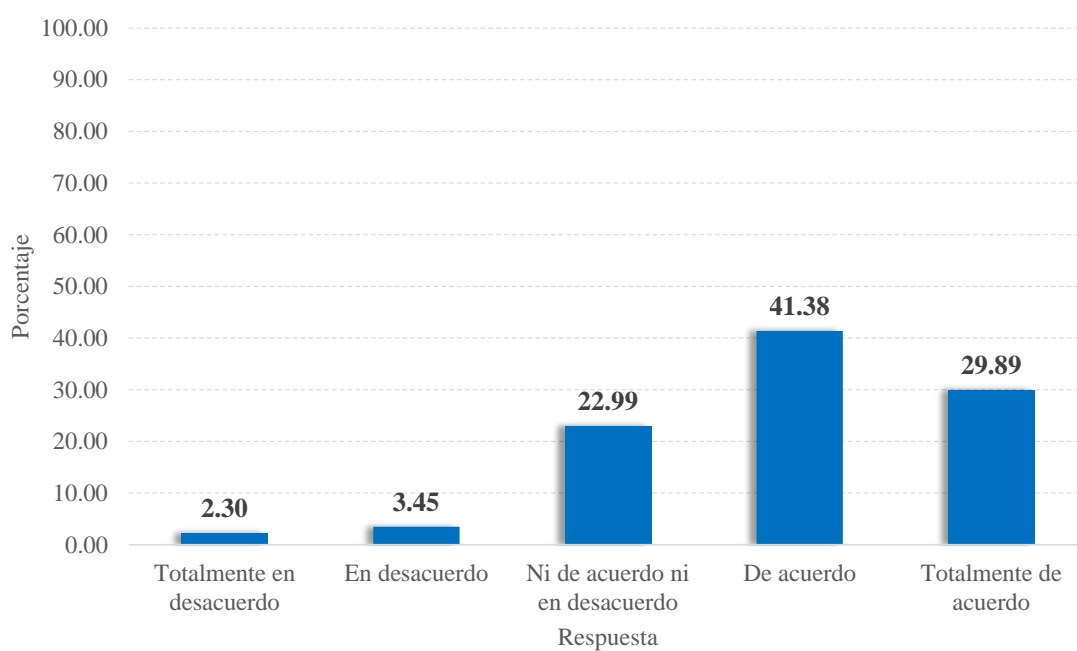
*Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos)*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2.30
En desacuerdo	3	3.45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	22.99
De acuerdo	36	41.38
Totalmente de acuerdo	26	29.89
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 2**

*Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos)*



En la **Tabla 6** y la **Figura 2** se observa que, de 87 encuestados, el 41.38% consideran estar de acuerdo con la pregunta, tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos), el 29.89% totalmente de acuerdo, el 22.99% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.45% en desacuerdo mientras que solo el 2.3% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7**

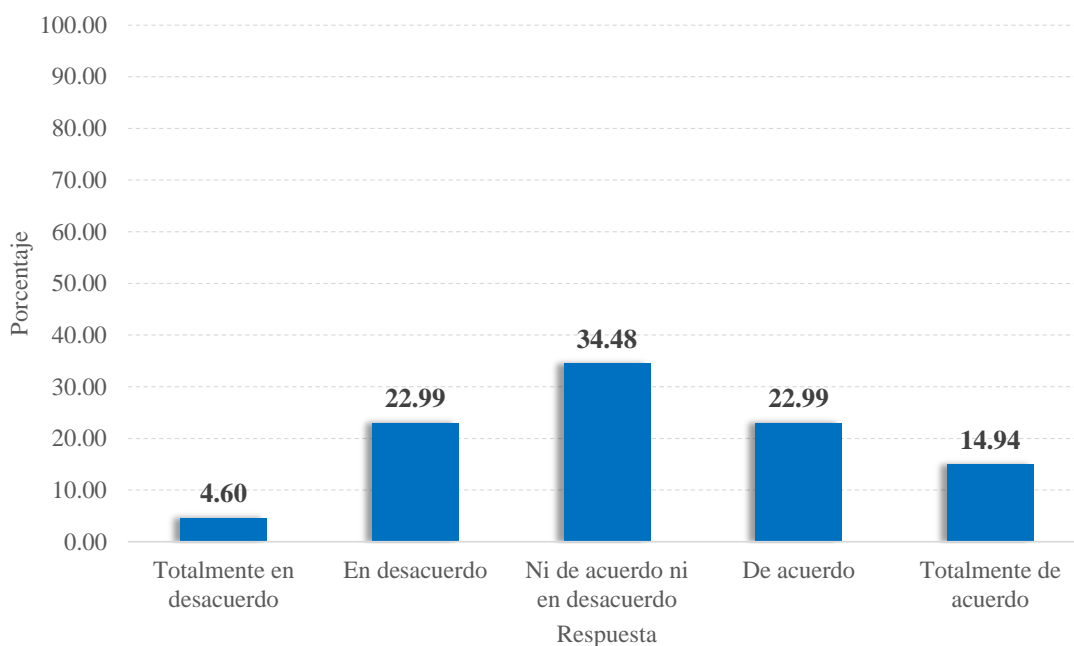
*Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas donde labora*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4.60
En desacuerdo	20	22.99
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	34.48
De acuerdo	20	22.99
Totalmente de acuerdo	13	14.94
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 3**

*Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas donde labora*



En la **Tabla 7** y la **Figura 3** se observa que, de 87 encuestados, el 34.48% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas donde labora, el 22.99% en desacuerdo, el 22.99% en desacuerdo, el 14.94% totalmente de acuerdo mientras que solo el 4.6% totalmente en desacuerdo.



**Tabla 8**

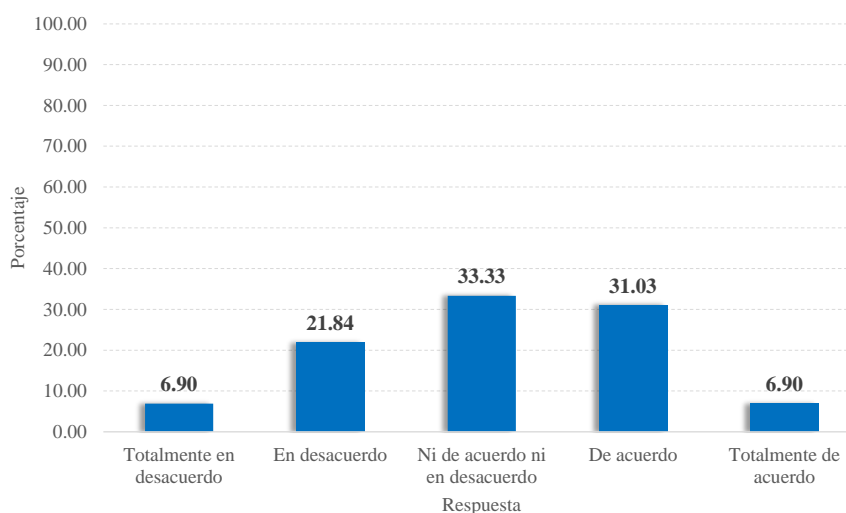
*Consideras que las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas reducen las consecuencias ante los cambios adversos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	19	21.84
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	33.33
De acuerdo	27	31.03
Totalmente de acuerdo	6	6.90
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 4**

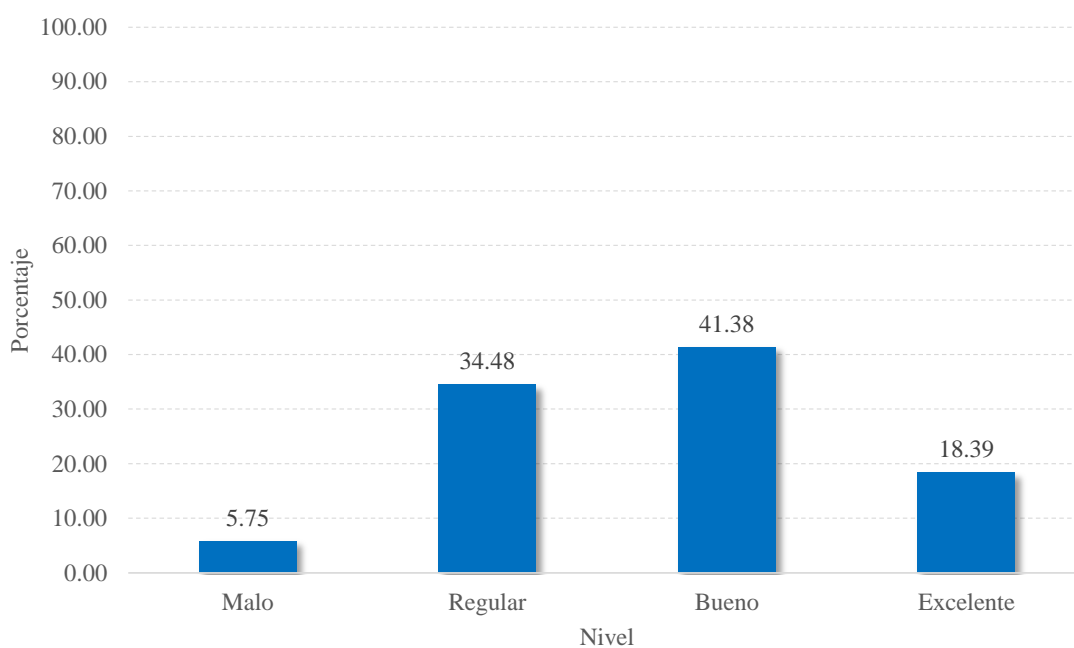
*Consideras que las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas reducen las consecuencias ante los cambios adversos*



En la **Tabla 8** y la **Figura 4** se observa que, de 87 encuestados, el 33.33% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, consideras que las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas reducen las consecuencias ante los cambios adversos, el 31.03% de acuerdo, el 21.84% en desacuerdo, el 6.9% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 9***Nivel de Planeación en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	5.75
Regular	30	34.48
Bueno	36	41.38
Excelente	16	18.39
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 5***Nivel de Planeación en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

En la **Tabla 9** y la **Figura 5**, la capacidad nivel de planeación en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, se observa que, del total de 87 encuestados, el 41.38% se encuentran en un nivel bueno, el 34.48% en un nivel de regular, el 18.39% en un nivel de excelente., mientras que el resto que representa el 5.75% en un nivel de malo.

#### 4.2.1.2. Resultados de la dimensión organización

**Tabla 10**

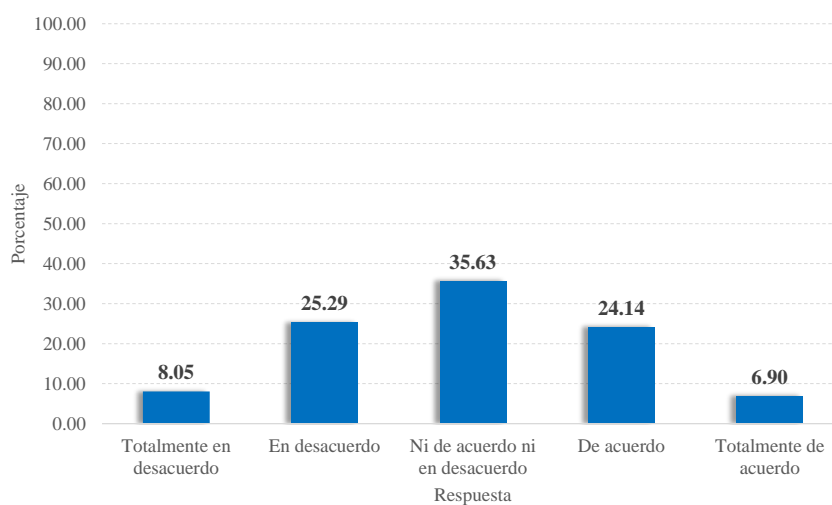
*El instituto garantiza la detección oportuna de las áreas y del personal responsable, cuando se notifica una queja o reclamo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.05
En desacuerdo	22	25.29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	35.63
De acuerdo	21	24.14
Totalmente de acuerdo	6	6.90
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 6**

*El instituto garantiza la detección oportuna de las áreas y del personal responsable, cuando se notifica una queja o reclamo*



En la **Tabla 10** y la **Figura 6**, se observa que, de 87 encuestados, el 35.63% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, el instituto garantiza la detección oportuna de las áreas y del personal responsable, cuando se notifica una queja o reclamo, el 25.29% en desacuerdo, el 24.14% de acuerdo, el 8.05% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente de acuerdo.

**Tabla 11**

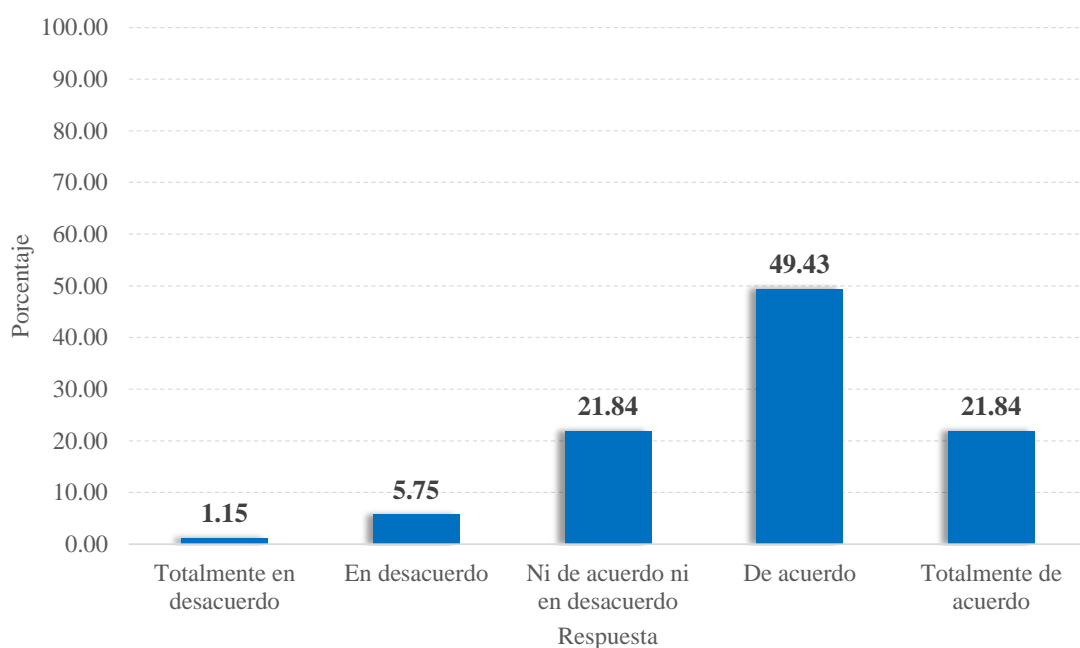
*Conozco la estructura orgánica de la entidad, y las funciones a desempeñar*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.15
En desacuerdo	5	5.75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	21.84
De acuerdo	43	49.43
Totalmente de acuerdo	19	21.84
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 7**

*Conozco la estructura orgánica de la entidad, y las funciones a desempeñar*



En la **Tabla 11** y la **Figura 7** se observa que, de 87 encuestados, el 49.43% consideran estar de acuerdo con la pregunta, conozco la estructura orgánica de la entidad, y las funciones a desempeñar, el 21.84% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.84% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.75% en desacuerdo mientras que solo el 1.15% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12**

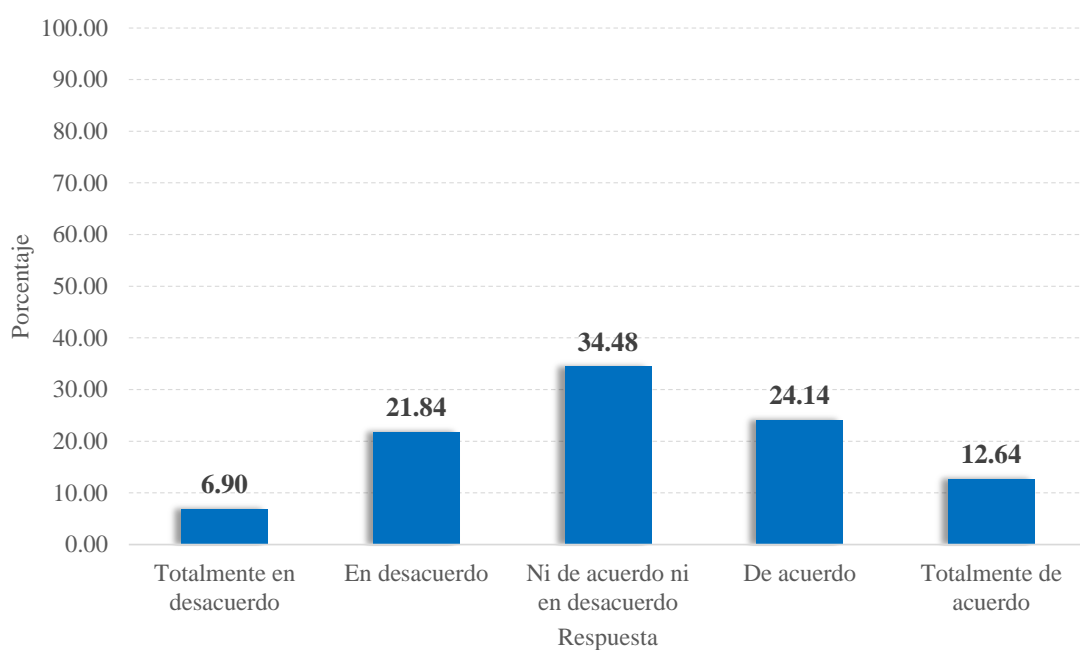
*Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	19	21.84
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	34.48
De acuerdo	21	24.14
Totalmente de acuerdo	11	12.64
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 8**

*Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado*



En la **Tabla 12** y la **Figura 8** se observa que, de 87 encuestados, el 34.48% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado, el 24.14% de acuerdo, el 21.84% en desacuerdo, el 12.64% totalmente de acuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13**

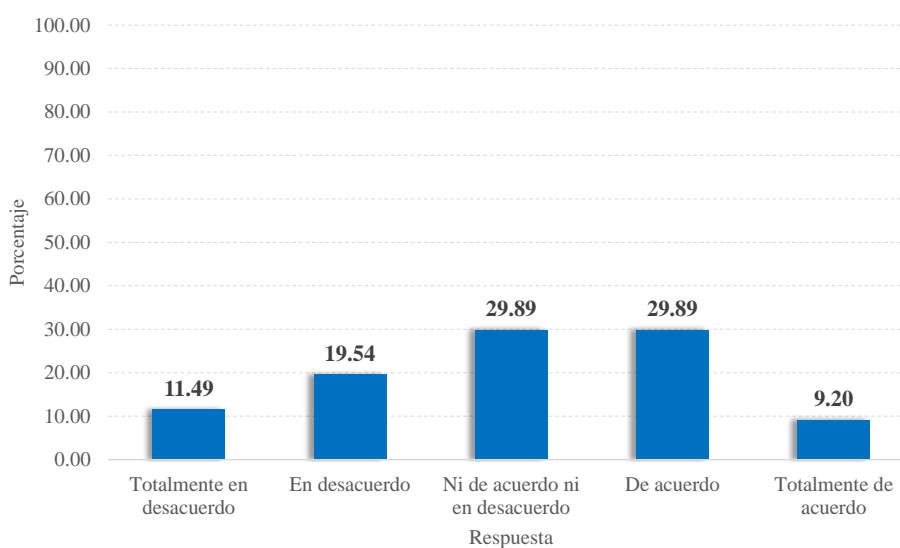
*El diseño(función) de puestos, se considera de acuerdo con el perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.49
En desacuerdo	17	19.54
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	29.89
De acuerdo	26	29.89
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 9**

*El diseño(función) de puestos, se considera de acuerdo al perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto*



En la **Tabla 13** y la **Figura 9** se observa que, de 87 encuestados, el 29.89% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, el diseño(función) de puestos, se considera de acuerdo con el perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto, el 29.89% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.54% en desacuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente de acuerdo.

**Tabla 14**

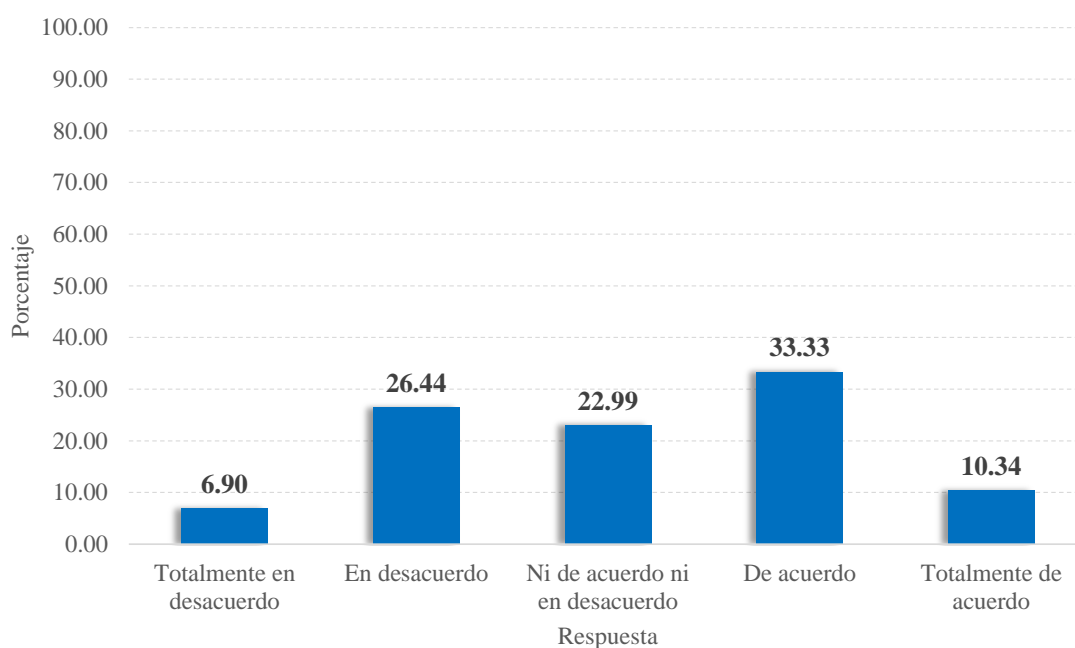
*Considera que los cargos en su área están bien definidos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	23	26.44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	22.99
De acuerdo	29	33.33
Totalmente de acuerdo	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 10**

*Considera que los cargos en su área están bien definidos*



En la **Tabla 14** y la **Figura 10** se observa que, de 87 encuestados, el 33.33% consideran estar de acuerdo con la pregunta, considera que los cargos en su área están bien definidos, el 26.44% en desacuerdo, el 22.99% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.34% totalmente de acuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 15**

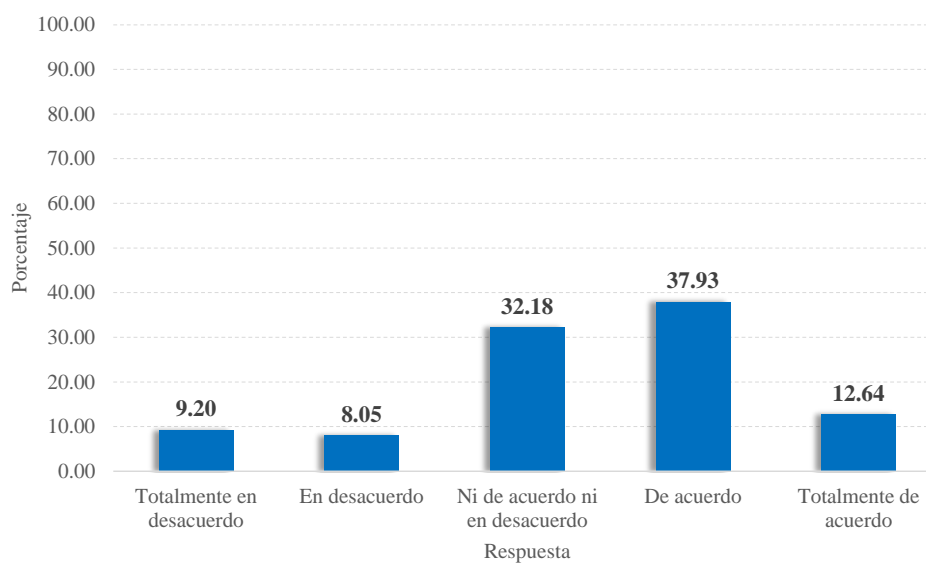
*La distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9.20
En desacuerdo	7	8.05
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32.18
De acuerdo	33	37.93
Totalmente de acuerdo	11	12.64
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 11**

*La distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas*





En la **Tabla 15** y la **Figura 11** se observa que, de 87 encuestados, el 37.93% consideran estar de acuerdo con la pregunta, la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas, el 32.18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.64% totalmente de acuerdo, el 9.2% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 8.05% en desacuerdo.

**Tabla 16**

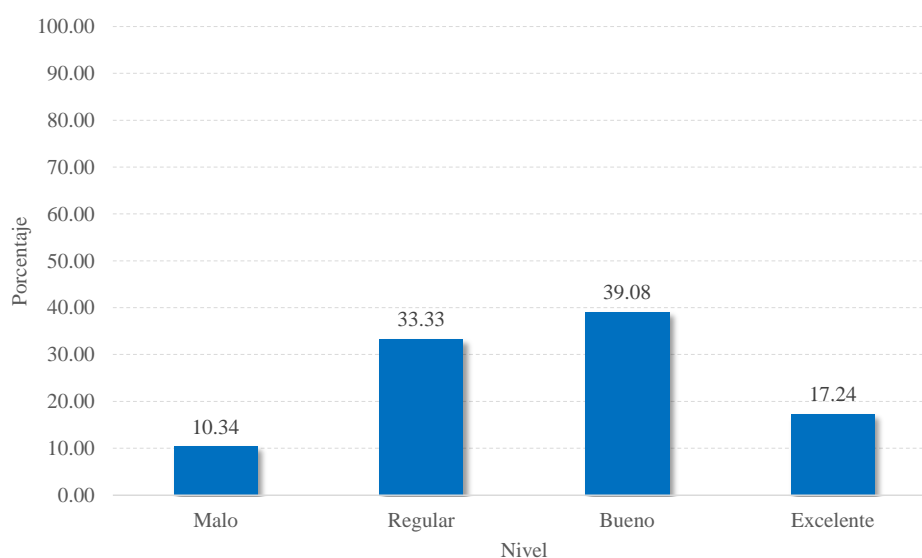
*Nivel de organización en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	10.34
Regular	29	33.33
Bueno	34	39.08
Excelente	15	17.24
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 12**

*Nivel de organización en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*



En la **Tabla 16** y la **Figura 12**, la capacidad nivel de organización en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, se observa que, del total de 87 encuestados, el 39.08% se encuentran en un nivel bueno, el 33.33% en un nivel de regular, el 17.24% en un nivel de excelente, mientras que el resto que representa el 10.34% en un nivel de malo.

#### 4.2.1.3. Resultados de la dimensión dirección

**Tabla 17**

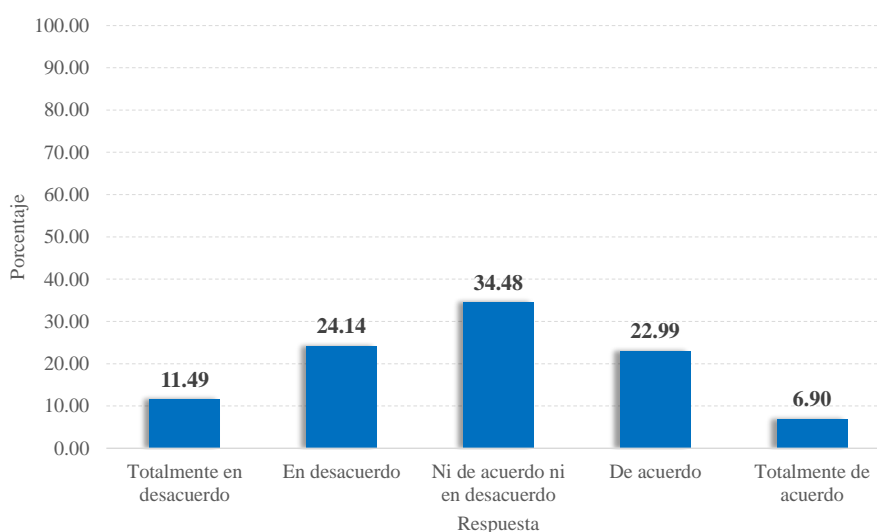
*Los jefes impulsan una adecuada motivación laboral para el cumplimiento de los objetivos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.49
En desacuerdo	21	24.14
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	34.48
De acuerdo	20	22.99
Totalmente de acuerdo	6	6.90
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 13**

*Los jefes impulsan una adecuada motivación laboral para el cumplimiento de los objetivos*



En la **Tabla 17** y la **Figura 13**, se observa que, de 87 encuestados, el 34.48% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, los jefes impulsan una adecuada motivación laboral para el cumplimiento de los objetivos, el 24.14% en desacuerdo, el 22.99% de acuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente de acuerdo.

**Tabla 18**

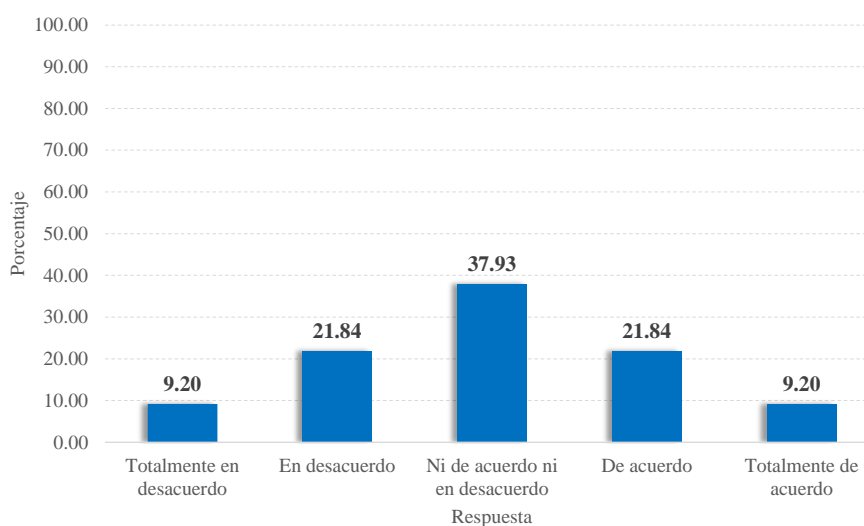
*Consideras que el liderazgo que ejerce el nivel jerárquico es el más oportuno e impacta positivamente en el desempeño de tu área*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9.20
En desacuerdo	19	21.84
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	37.93
De acuerdo	19	21.84
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 14**

*Consideras que el liderazgo que ejerce el nivel jerárquico es el más oportuno e impacta positivamente en el desempeño de tu área*



En la **Tabla 18** y la **Figura 14**, se observa que de 87 encuestados, el 37.93% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, consideras que el liderazgo que ejerce el nivel jerárquico es el más oportuno e impacta positivamente en el desempeño de tu área, el 21.84% en desacuerdo, el 21.84% en desacuerdo, el 9.2% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 19**

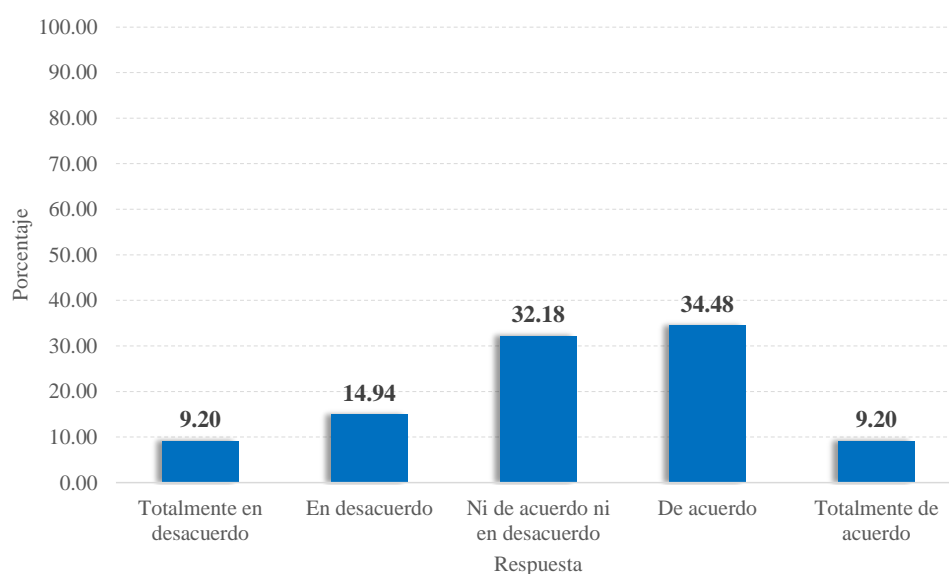
*Tu coordinadora/jefatura comparte información a tiempo sobre cambios y mejoras*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9.20
En desacuerdo	13	14.94
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32.18
De acuerdo	30	34.48
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 15**

*Tu coordinadora/jefatura comparte información a tiempo sobre cambios y mejoras*



En la **Tabla 19** y la **Figura 15** se observa que, de 87 encuestados, el 34.48% consideran estar de acuerdo con la pregunta, tu coordinadora/jefatura comparte información a tiempo sobre cambios y mejoras, el 32.18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.94% en desacuerdo, el 9.2% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 20**

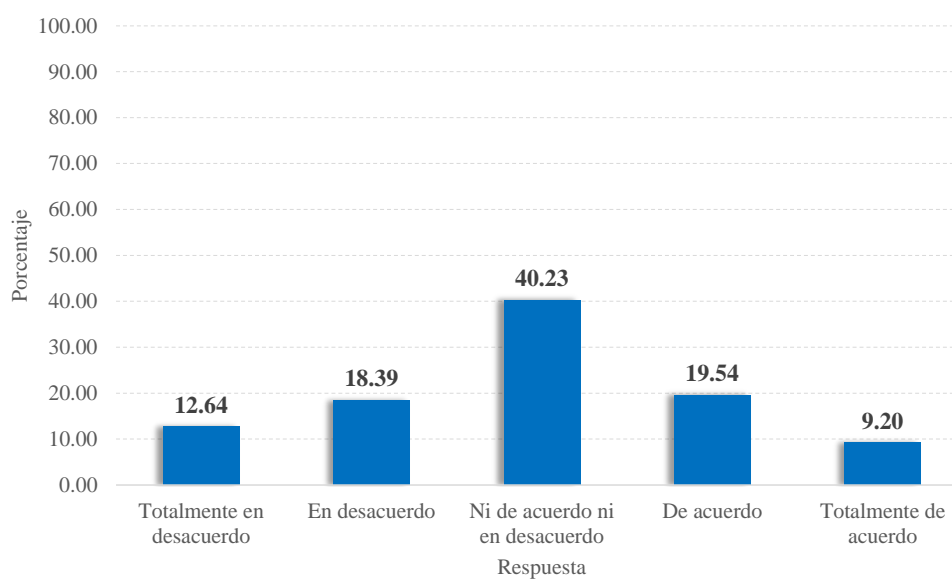
*Toman en cuenta las sugerencias de mejora de los trabajadores*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	12.64
En desacuerdo	16	18.39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	40.23
De acuerdo	17	19.54
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 16**

*Toman en cuenta las sugerencias de mejora de los trabajadores*



En la **Tabla 20** y la **Figura 16** se observa que, de 87 encuestados, el 40.23% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, toman en cuenta las sugerencias de mejora de los trabajadores, el 19.54% de acuerdo, el 18.39% en desacuerdo, el 12.64% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente de acuerdo.

**Tabla 21**

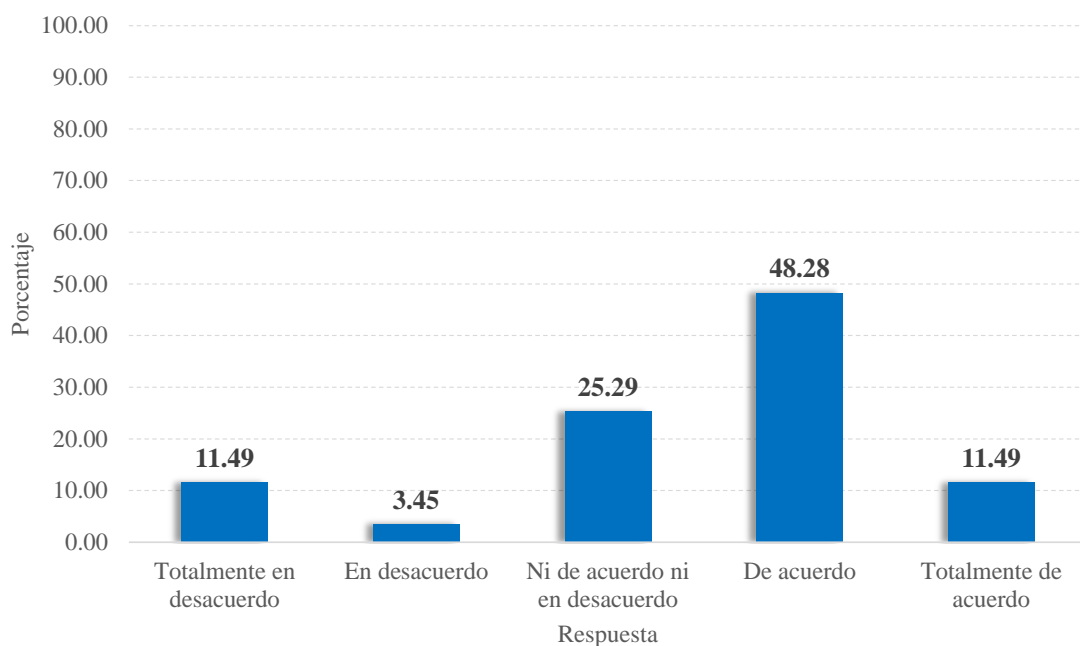
*Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.49
En desacuerdo	3	3.45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	25.29
De acuerdo	42	48.28
Totalmente de acuerdo	10	11.49
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 17**

*Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas*



En la **Tabla 21** y la **Figura 17** se observa que, de 87 encuestados, el 48.28% consideran estar de acuerdo con la pregunta, existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas, el 25.29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 3.45% en desacuerdo.

**Tabla 22**

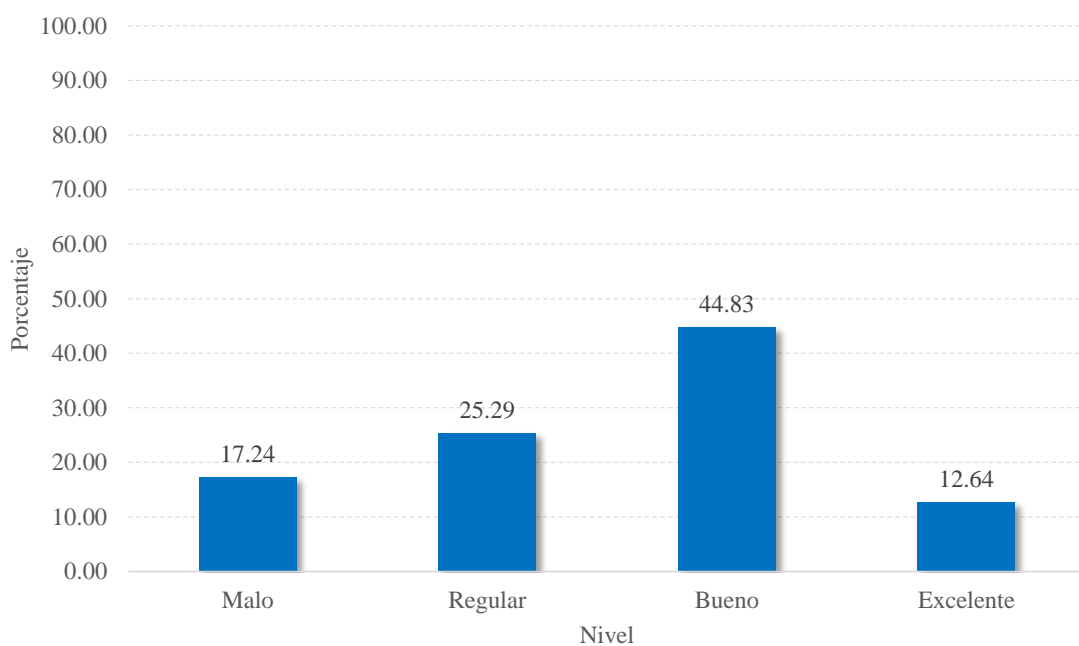
*Nivel de dirección en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	17.24
Regular	22	25.29
Bueno	39	44.83
Excelente	11	12.64
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 18**

*Nivel de dirección en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*



En la **Tabla 22** y la **Figura 18**, se muestra el nivel de dirección en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, se observa que, del total de 87 encuestados, el 44.83% se encuentran en un nivel bueno, el 25.29% en un nivel de regular, el 17.24% en un nivel de malo, mientras que el resto que representa el 12.64% en un nivel de excelente.

#### 4.2.1.4. Resultados de la dimensión control

**Tabla 23**

*Consideras que se emplea un mecanismo correctivo luego de que haya ocurrido algún problema*

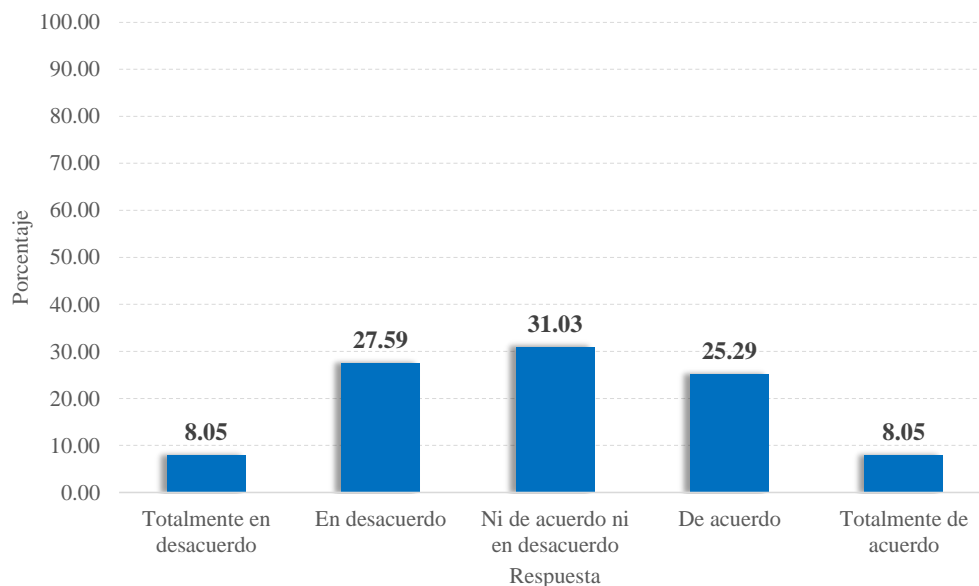
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.05
En desacuerdo	24	27.59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	31.03
De acuerdo	22	25.29
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*



**Figura 19**

*Consideras que se emplea un mecanismo correctivo luego de que haya ocurrido algún problema*



En la **Tabla 23** y la **Figura 19** se observa que, de 87 encuestados, el 31.03% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, consideras que se emplea un mecanismo correctivo luego de que haya ocurrido algún problema, el 27.59% en desacuerdo, el 25.29% de acuerdo, el 8.05% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 24**

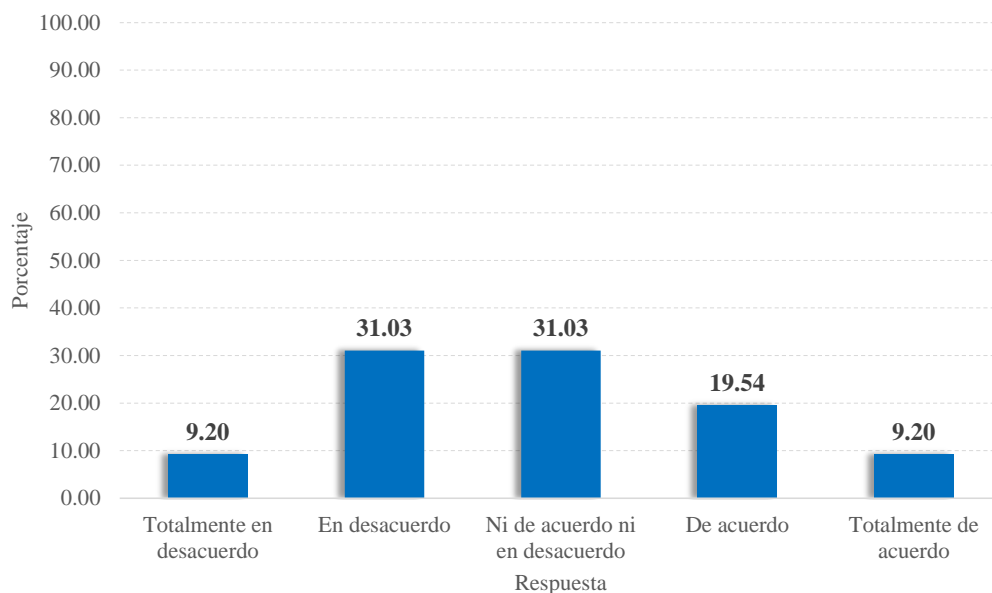
*Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9.20
En desacuerdo	27	31.03
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	31.03
De acuerdo	17	19.54
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 20**

*Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones*



En la **Tabla 24** y la **Figura 20** se observa que, de 87 encuestados, el 31.03% consideran estar en desacuerdo a la pregunta, tu jefatura/coordinadora se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones, el 31.03% en desacuerdo, el 19.54% de acuerdo, el 9.2% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 25**

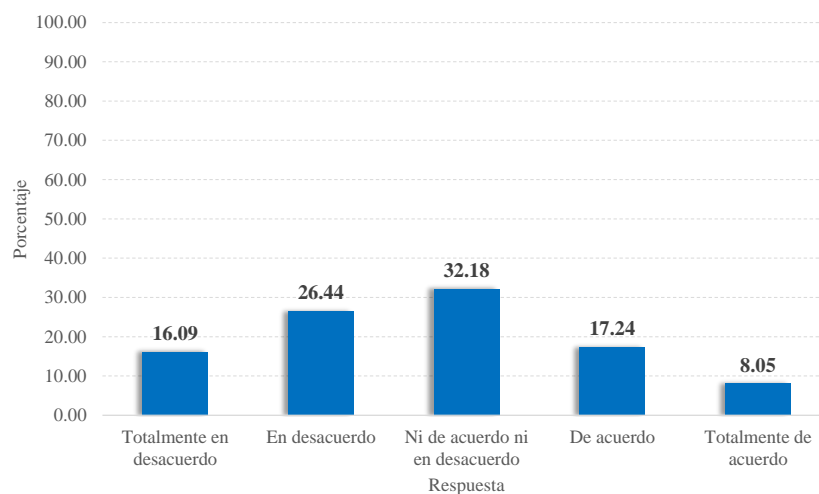
*Considera que los sistemas de control que emplea el instituto permiten evaluar eficientemente las metas y objetivos propuestos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	16.09
En desacuerdo	23	26.44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32.18
De acuerdo	15	17.24
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 21**

*Considera que los sistemas de control que emplea el instituto permiten evaluar eficientemente las metas y objetivos propuestos*



En la **Tabla 25** y la **Figura 21** se observa que, de 87 encuestados, el 32.18% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera que los sistemas de control que emplea el instituto permiten evaluar eficientemente las metas y objetivos propuestos, el 26.44% en desacuerdo, el 17.24% de acuerdo, el 16.09% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente de acuerdo.

**Tabla 26**

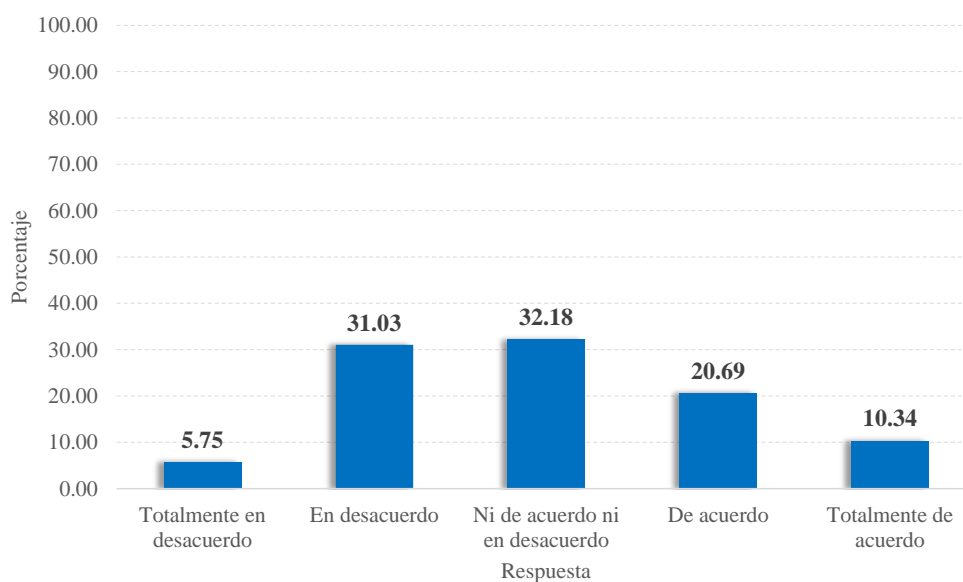
*Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por hacer monitoreo a las falencias de las áreas para así implementar ajustes que aporten a un correcto desempeño*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5.75
En desacuerdo	27	31.03
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32.18
De acuerdo	18	20.69
Totalmente de acuerdo	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 22**

*Tu jefatura/coordinadora se caracteriza por hacer monitoreo a las falencias de las áreas para así implementar ajustes que aporten a un correcto desempeño*



En la **Tabla 26** y la **Figura 22** se observa que, de 87 encuestados, el 32.18% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, tu jefatura/coordinadora se caracteriza por hacer monitoreo a las falencias de las áreas para así implementar ajustes que aporten a un correcto desempeño, el 31.03% en desacuerdo, el 20.69% de acuerdo, el 10.34% totalmente de acuerdo mientras que solo el 5.75% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 27**

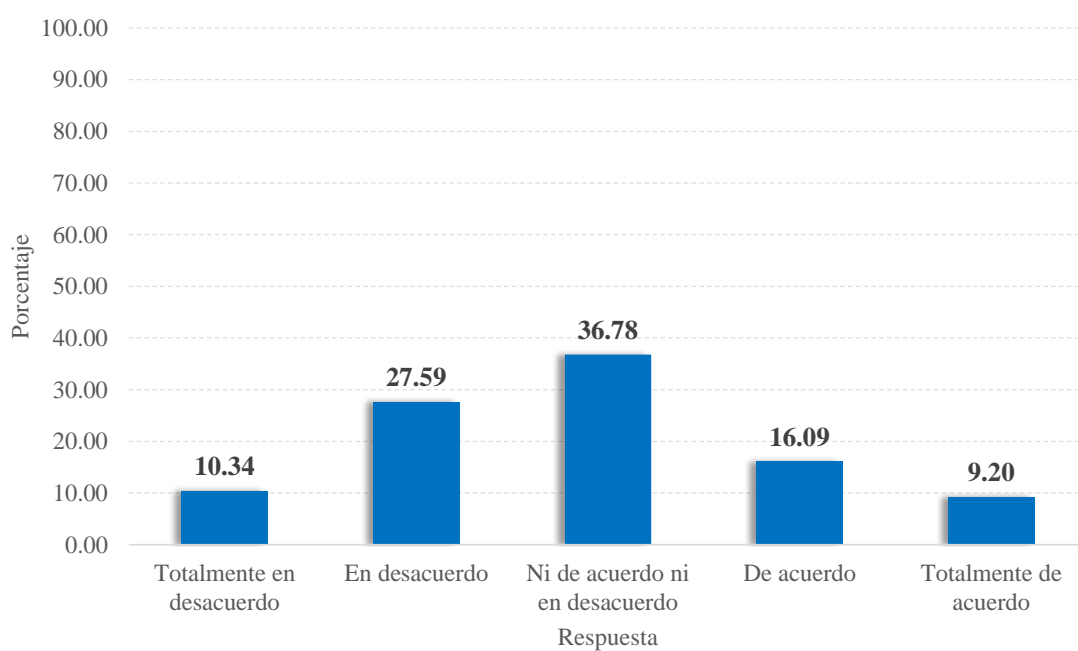
*Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	10.34
En desacuerdo	24	27.59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	36.78
De acuerdo	14	16.09
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 23**

*Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas*



En la **Tabla 27** y la **Figura 23** se observa que, de 87 encuestados, el 36.78% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, se emplean estrategias de control anticipada a los problemas, el 27.59% en desacuerdo, el 16.09% de acuerdo, el 10.34% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente de acuerdo.

**Tabla 28**

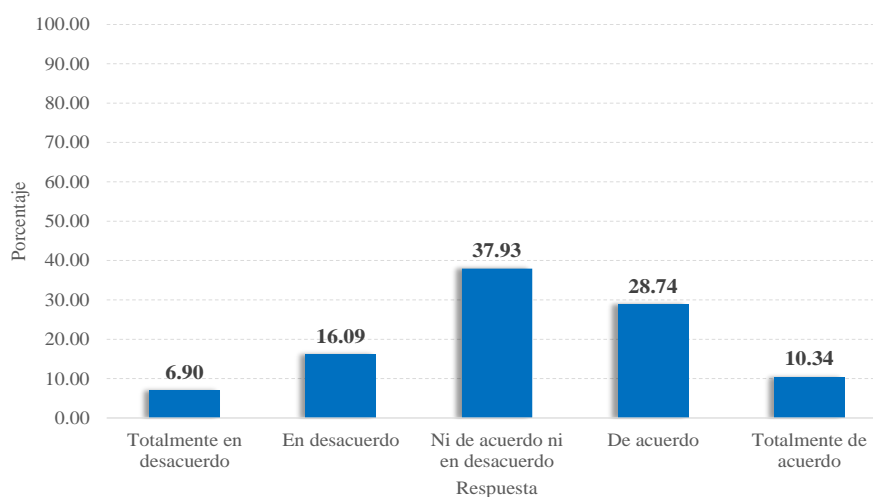
*Implementan programas de capacitación regularmente que ayudan con el desempeño de mi trabajo y de nuevas tareas asignadas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	14	16.09
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	37.93
De acuerdo	25	28.74
Totalmente de acuerdo	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 24**

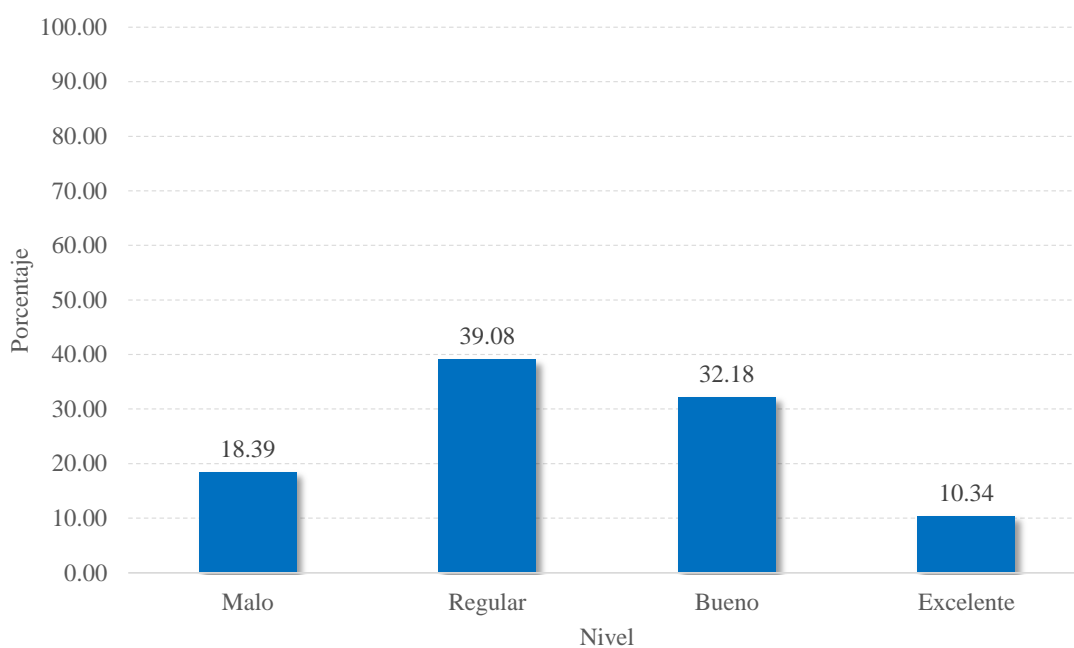
*Implementan programas de capacitación regularmente que ayudan con el desempeño de mi trabajo y de nuevas tareas asignadas*



En la **Tabla 28** y la **Figura 24** se observa que, de 87 encuestados, el 37.93% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, implementan programas de capacitación regularmente que ayudan con el desempeño de mi trabajo y de nuevas tareas asignadas, el 28.74% de acuerdo, el 16.09% en desacuerdo, el 10.34% totalmente de acuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 29***Nivel de control en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	18.39
Regular	34	39.08
Bueno	28	32.18
Excelente	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 25***Nivel de control en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

En la **Tabla 29** y la **Figura 25**, la capacidad nivel de control en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, se observa que, del total de 87 encuestados, el 39.08% se encuentran en un nivel regular, el 32.18% en un nivel de bueno, el 18.39% en un nivel de malo., mientras que el resto que representa el 10.34% en un nivel de excelente.



#### 4.2.1.5. Resultados de gestión administrativa

**Tabla 30**

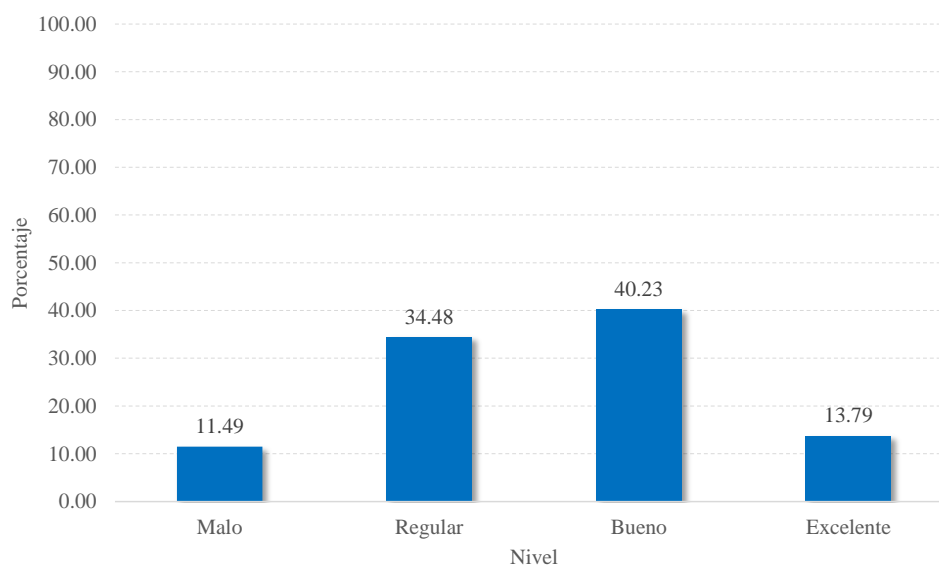
*Nivel de Gestión administrativa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	11.49
Regular	30	34.48
Bueno	35	40.23
Excelente	12	13.79
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 26**

*Nivel de Gestión administrativa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*



En la **Tabla 30** y la **Figura 26**, la capacidad nivel de gestión administrativa en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, se observa que, del total de 87 de los trabajadores, el 40.23% se encuentran en un nivel bueno, el 34.48% en un nivel de regular, el 13.79% en un nivel de excelente., mientras que el resto que representa el 11.49% en un nivel de malo.

## 4.2.2. Resultados de la variable satisfacción laboral

### 4.2.2.1. Resultados de la dimensión reto del trabajo

**Tabla 31**

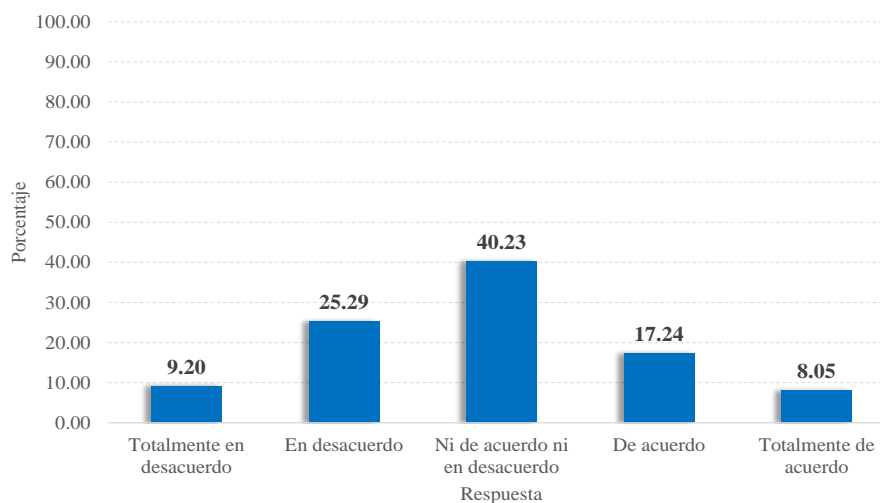
*Consideras que la gestión de tu centro laboral incentiva las ganas superación en tu trabajo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9.20
En desacuerdo	22	25.29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	40.23
De acuerdo	15	17.24
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 27**

*Consideras que la gestión de tu centro laboral incentiva las ganas superación en tu trabajo*



En la **Tabla 31** y la **Figura 27** se observa que, de 87 encuestados, el 40.23% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, consideras que la gestión de tu centro laboral incentiva las ganas superación en tu trabajo, el 25.29% en desacuerdo, el 17.24% de acuerdo, el 9.2% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente de acuerdo.

**Tabla 32**

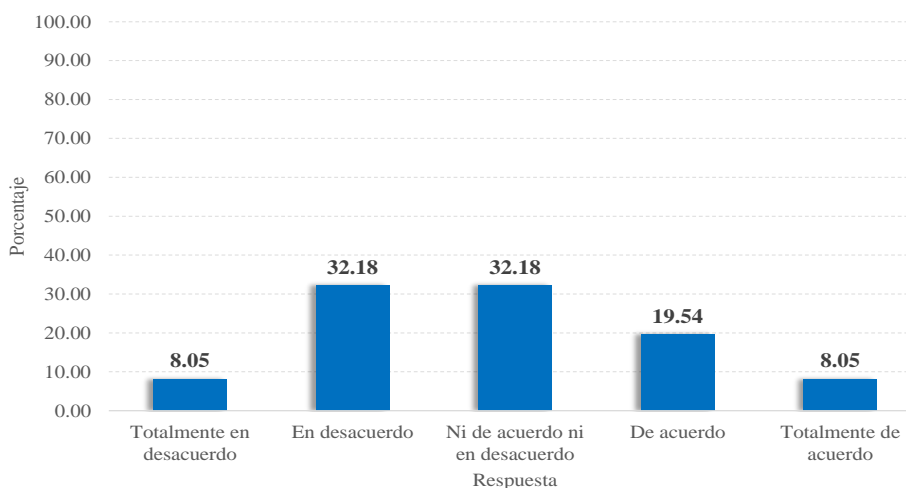
*El instituto ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.05
En desacuerdo	28	32.18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32.18
De acuerdo	17	19.54
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 28**

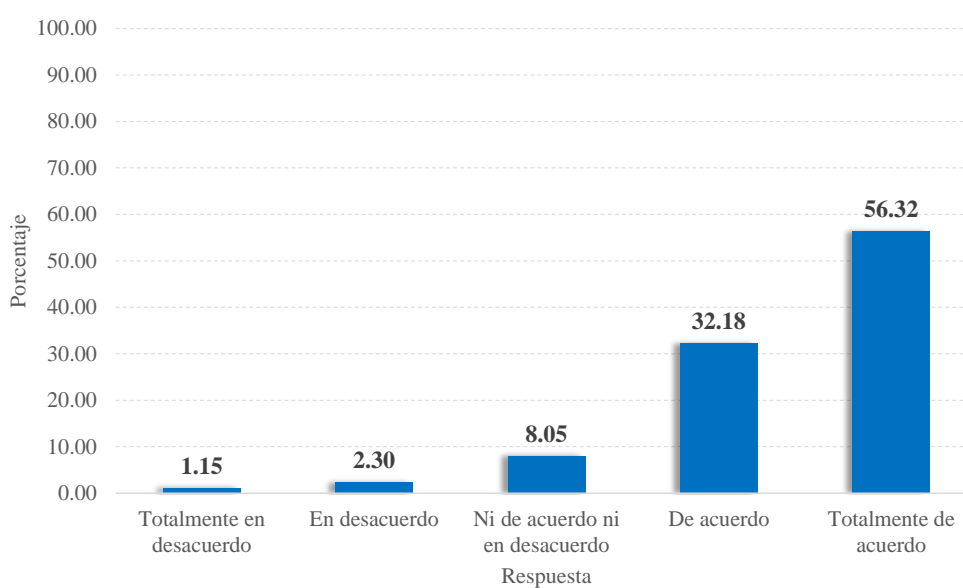
*El instituto ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos*



En la **Tabla 32** y la **Figura 28** se observa que, de 87 encuestados, el 32.18% consideran estar en desacuerdo a la pregunta, el instituto ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos, el 32.18% en desacuerdo, el 19.54% de acuerdo, el 8.05% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 33***Pones tu mayor esfuerzo para desempeñarte correctamente en tu trabajo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.15
En desacuerdo	2	2.30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8.05
De acuerdo	28	32.18
Totalmente de acuerdo	49	56.32
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 29***Pones tu mayor esfuerzo para desempeñarte correctamente en tu trabajo*

En la **Tabla 33** y la **Figura 29** se observa que, de 87 encuestados, el 56.32% consideran estar totalmente de acuerdo con la pregunta, pones tu mayor esfuerzo para desempeñarte correctamente en tu trabajo, el 32.18% de acuerdo, el 8.05% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.3% en desacuerdo mientras que solo el 1.15% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 34**

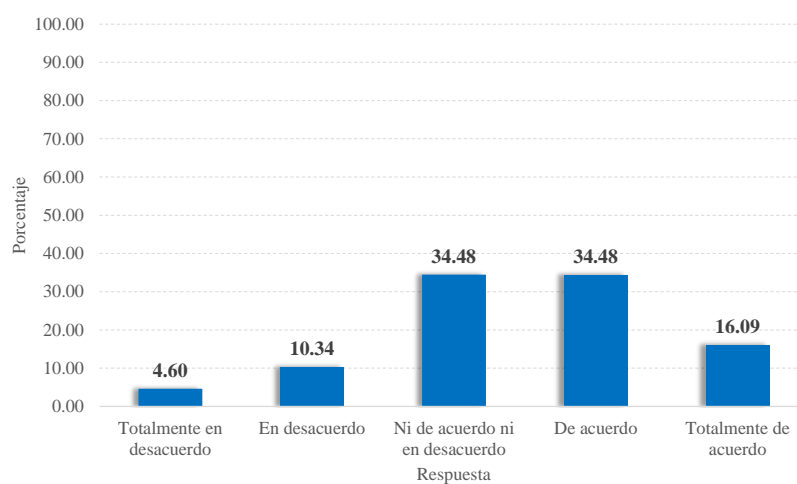
*Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4.60
En desacuerdo	9	10.34
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	34.48
De acuerdo	30	34.48
Totalmente de acuerdo	14	16.09
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 30**

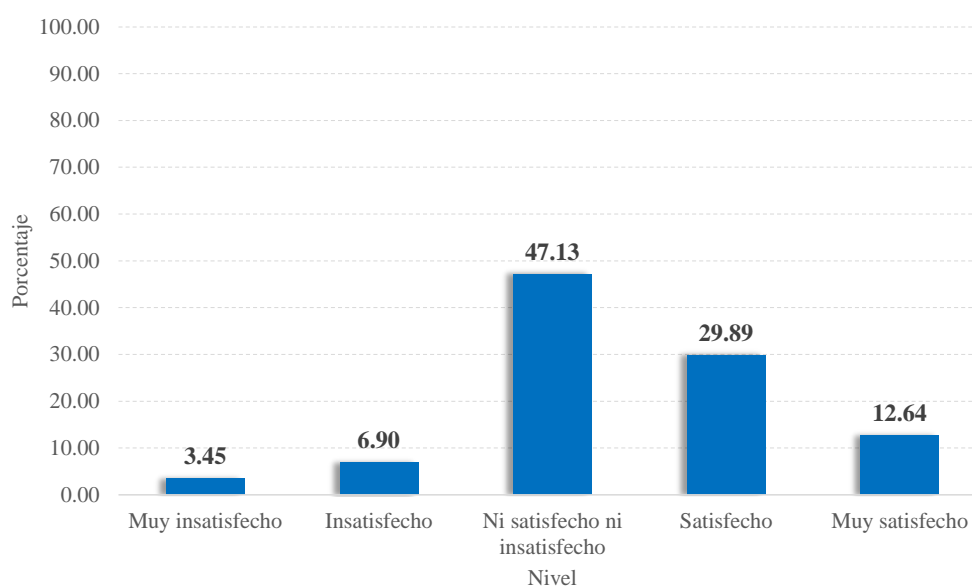
*Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo*



En la **Tabla 34** y la **Figura 30** se observa que, de 87 encuestados, el 34.48% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, el 34.48% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.09% totalmente de acuerdo, el 10.34% en desacuerdo mientras que solo el 4.6% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 35***Nivel de Reto del trabajo en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	3.45
Insatisfecho	6	6.90
Ni satisfecho ni insatisfecho	41	47.13
Satisfecho	26	29.89
Muy satisfecho	11	12.64
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 31***Nivel de Reto del trabajo en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

En la **Tabla 35** y la **Figura 31** se observa que, de 87 encuestados, el 47.13% consideran estar ni satisfecho ni insatisfecho a la pregunta, nivel de reto del trabajo en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, el 29.89% satisfecho, el 12.64% muy satisfecho, el 6.9% insatisfecho mientras que solo el 3.45% muy insatisfecho.

#### 4.2.2.2. Resultados de la dimensión condiciones laborales

**Tabla 36**

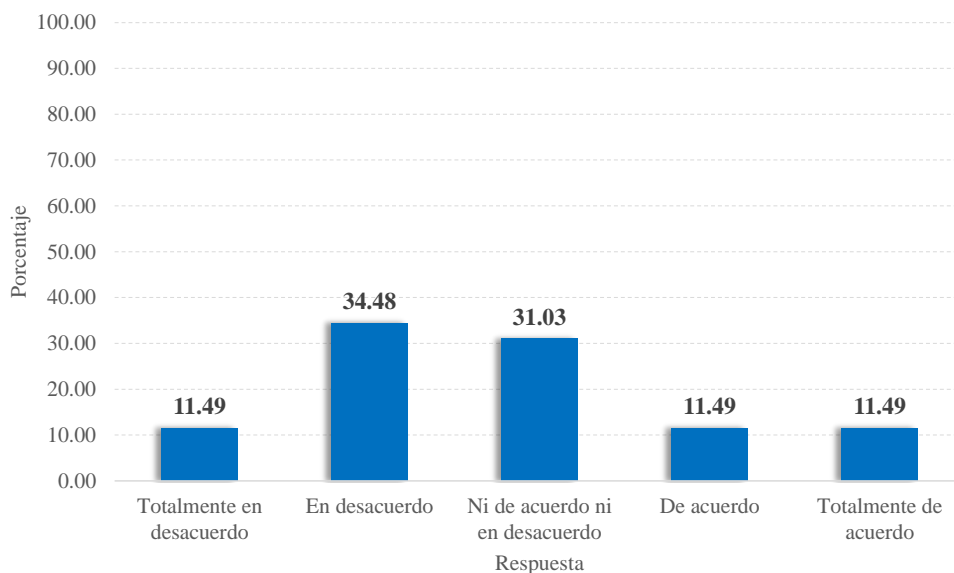
*La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.49
En desacuerdo	30	34.48
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	31.03
De acuerdo	10	11.49
Totalmente de acuerdo	10	11.49
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 32**

*La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal*



En la **Tabla 36** y la **Figura 32** se observa que, de 87 encuestados, el 34.48% consideran estar en desacuerdo a la pregunta, la institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal, el 31.03% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 11.49% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 37**

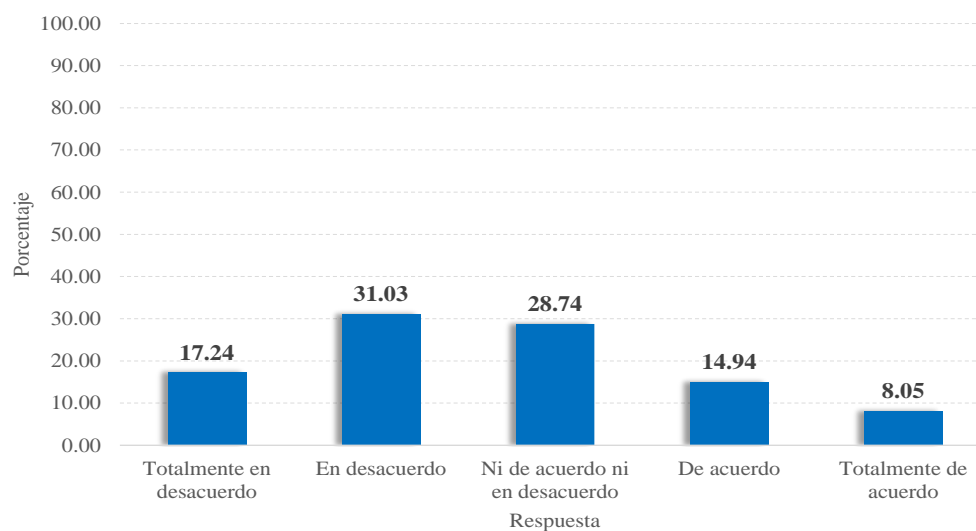
*El instituto le brinda oportunidades de crecimiento al personal para que se forme profesionalmente en función a la actividad que desempeña*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	17.24
En desacuerdo	27	31.03
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	28.74
De acuerdo	13	14.94
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 33**

*El instituto le brinda oportunidades de crecimiento al personal para que se forme profesionalmente en función a la actividad que desempeña*



En la **Tabla 37** y la **Figura 33** se observa que, de 87 encuestados, el 31.03% consideran estar en desacuerdo a la pregunta, el instituto le brinda oportunidades de crecimiento al personal para que se forme profesionalmente en función a la actividad que desempeña, el 28.74% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.24% totalmente en desacuerdo, el 14.94% de acuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente de acuerdo.



**Tabla 38**

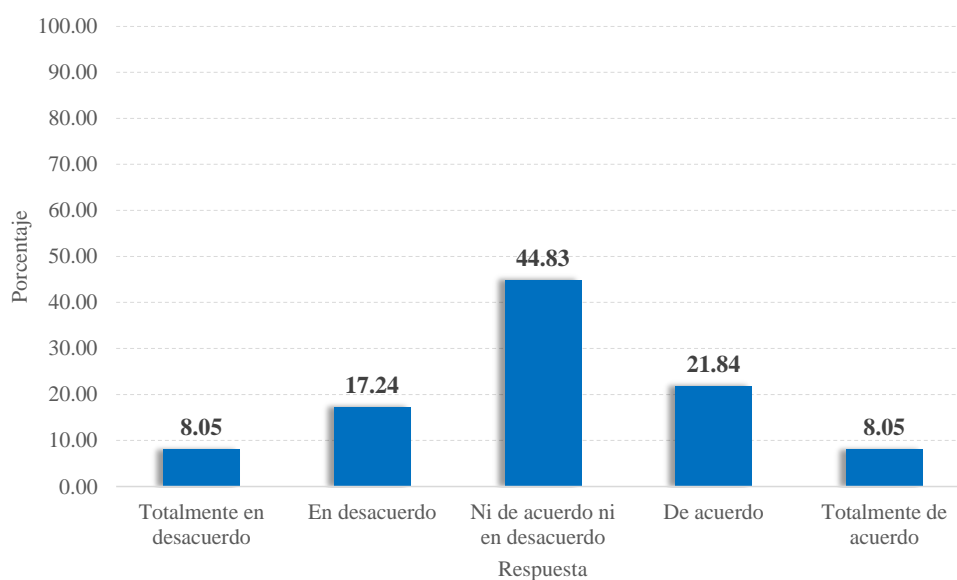
*El instituto le garantiza las herramientas de trabajos y espacios adecuados para su desempeño*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.05
En desacuerdo	15	17.24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	44.83
De acuerdo	19	21.84
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 34**

*El instituto le garantiza las herramientas de trabajos y espacios adecuados para su desempeño*



En la **Tabla 38** y la **Figura 34** se observa que, de 87 encuestados, el 44.83% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, el instituto le garantiza las herramientas de trabajos y espacios adecuados para su desempeño, el 21.84% de acuerdo, el 17.24% en desacuerdo, el 8.05% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 39**

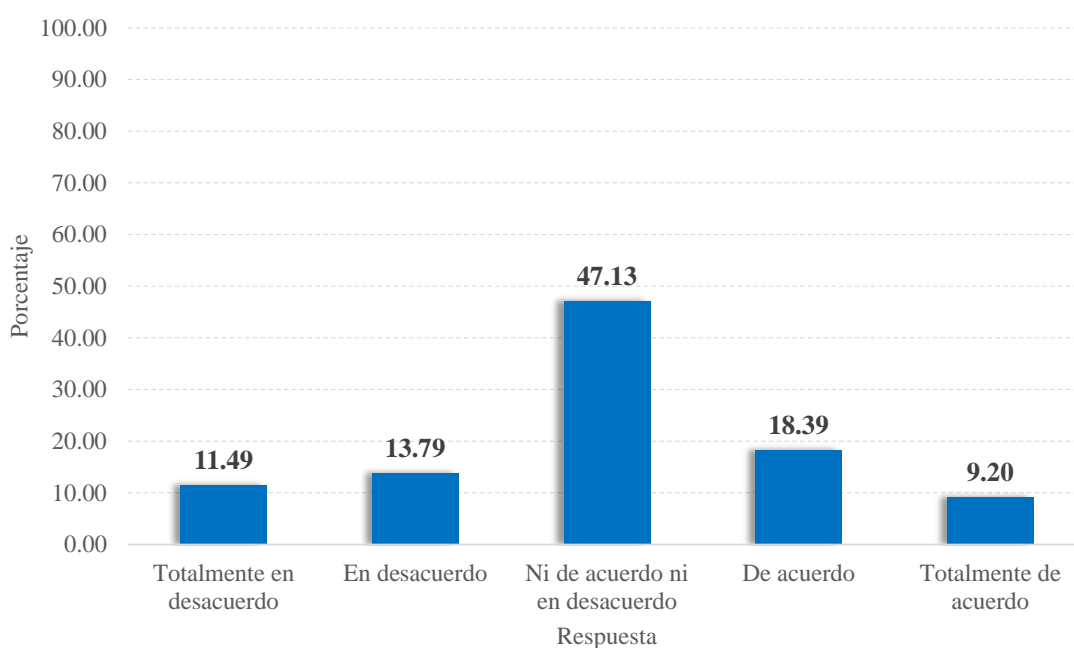
*En la institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.49
En desacuerdo	12	13.79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	47.13
De acuerdo	16	18.39
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 35**

*En la institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella*



En la **Tabla 39** y la **Figura 35** se observa que, de 87 encuestados, el 47.13% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, en la institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella, el 18.39% de acuerdo, el 13.79% en desacuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente de acuerdo.

**Tabla 40**

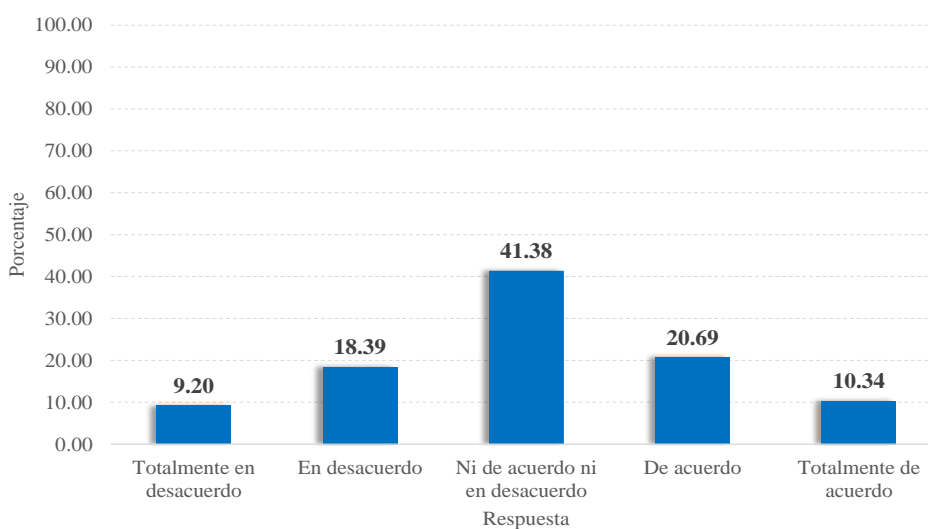
*Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñó*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9.20
En desacuerdo	16	18.39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	41.38
De acuerdo	18	20.69
Totalmente de acuerdo	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 36**

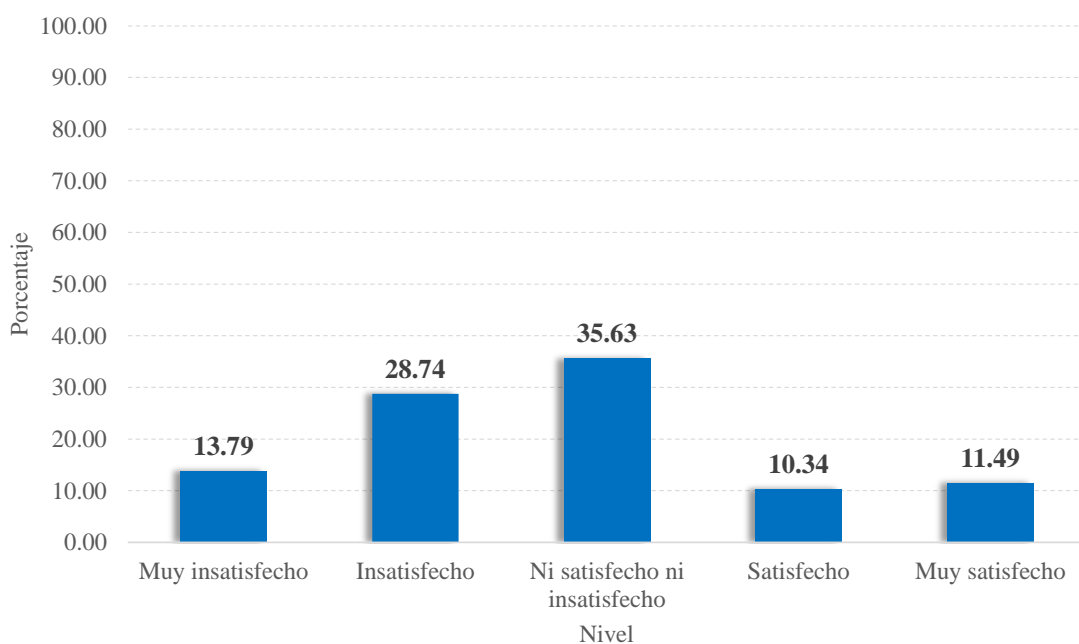
*Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñó*



En la **Tabla 40** y la **Figura 36** se observa que, de 87 encuestados, el 41.38% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñó, el 20.69% de acuerdo, el 18.39% en desacuerdo, el 10.34% totalmente de acuerdo mientras que solo el 9.2% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 41***Nivel de condiciones laborales en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	12	13.79
Insatisfecho	25	28.74
Ni satisfecho ni insatisfecho	31	35.63
Satisfecho	9	10.34
Muy satisfecho	10	11.49
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 37***Nivel de condiciones laborales en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

En la **Tabla 41** y la **Figura 37** se observa que, de 87 encuestados, el 35.63% consideran estar ni satisfecho ni insatisfecho a la pregunta, nivel de condiciones laborales en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, el 28.74% insatisfecho, el 13.79% muy insatisfecho, el 11.49% muy satisfecho mientras que solo el 10.34% satisfecho.

### 4.2.2.3. Resultados de la dimensión remuneración justa

**Tabla 42**

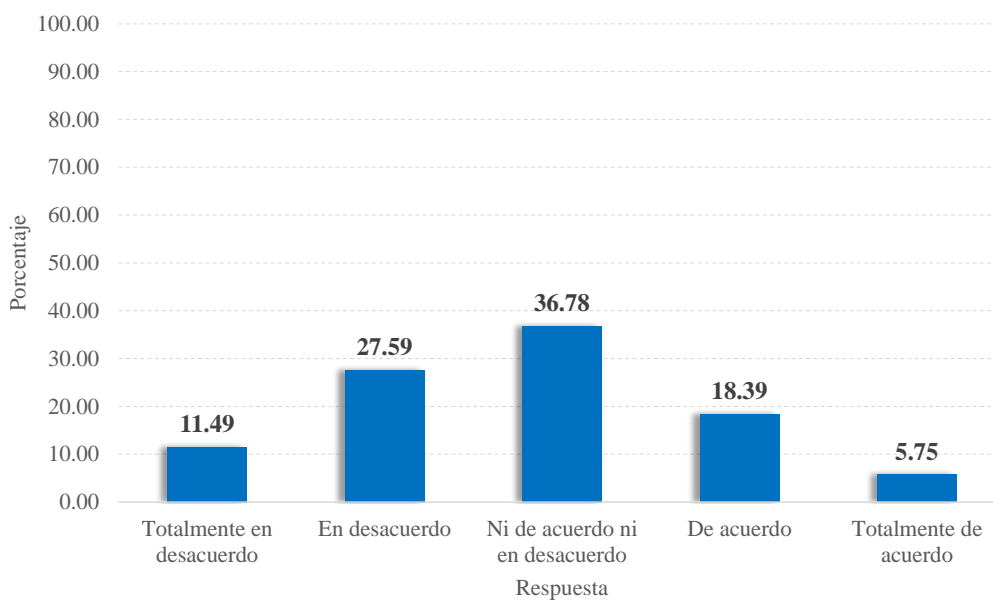
*El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.49
En desacuerdo	24	27.59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	36.78
De acuerdo	16	18.39
Totalmente de acuerdo	5	5.75
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 38**

*El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo*



En la **Tabla 42** y la **Figura 38** se observa que, de 87 encuestados, el 36.78% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera que el sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, el 27.59% en desacuerdo, el 18.39% de acuerdo, el 11.49% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 5.75% totalmente de acuerdo.

**Tabla 43**

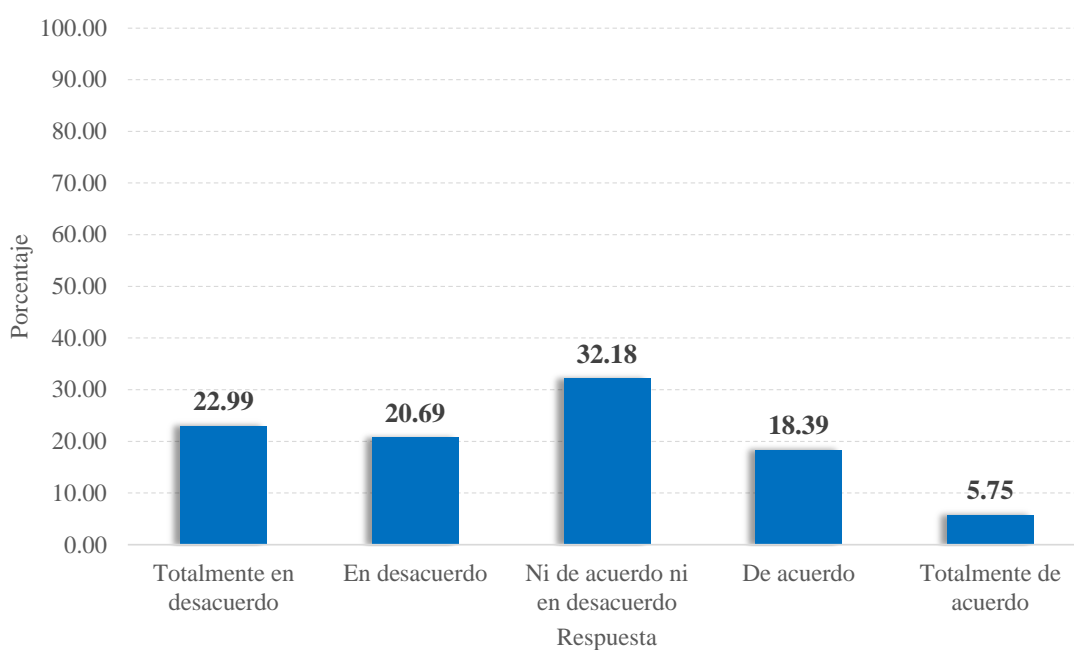
*Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	22.99
En desacuerdo	18	20.69
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	32.18
De acuerdo	16	18.39
Totalmente de acuerdo	5	5.75
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 39**

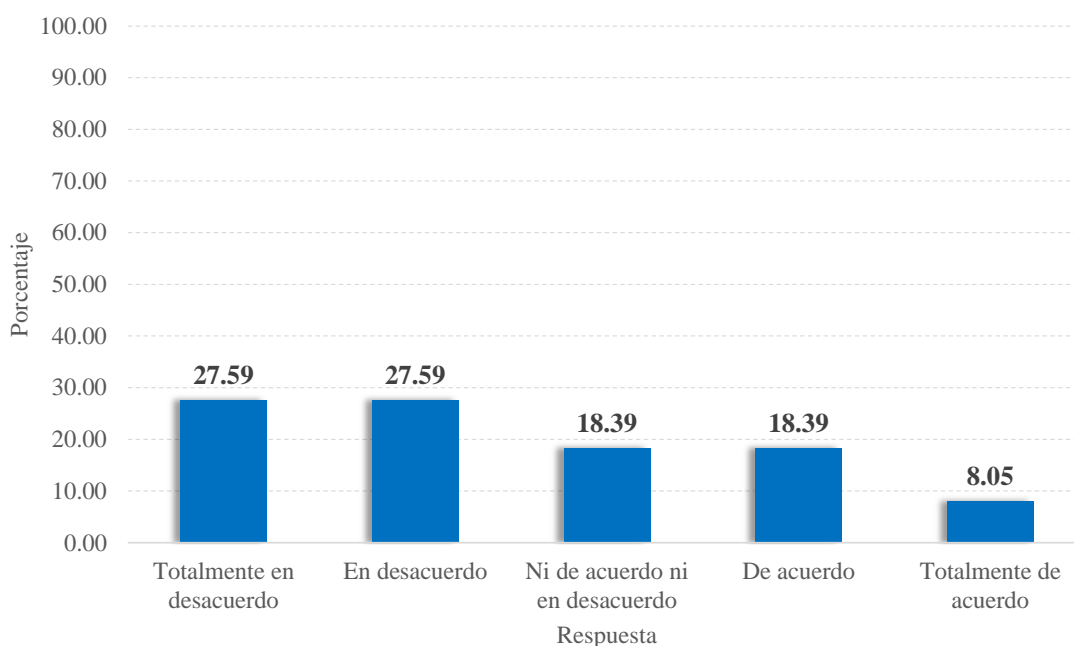
*Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás*



En la **Tabla 43** y la **Figura 39** se observa que, de 87 encuestados, el 32.18% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás, el 22.99% totalmente en desacuerdo, el 20.69% en desacuerdo, el 18.39% de acuerdo mientras que solo el 5.75% totalmente de acuerdo.

**Tabla 44***Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	27.59
En desacuerdo	24	27.59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18.39
De acuerdo	16	18.39
Totalmente de acuerdo	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 40***Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución*

En la **Tabla 44** y la **Figura 40** se observa que, de 87 encuestados, el 27.59% consideran estar totalmente en desacuerdo a la pregunta, sientes que has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución, el 27.59% totalmente en desacuerdo, el 18.39% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.39% ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente de acuerdo.

**Tabla 45**

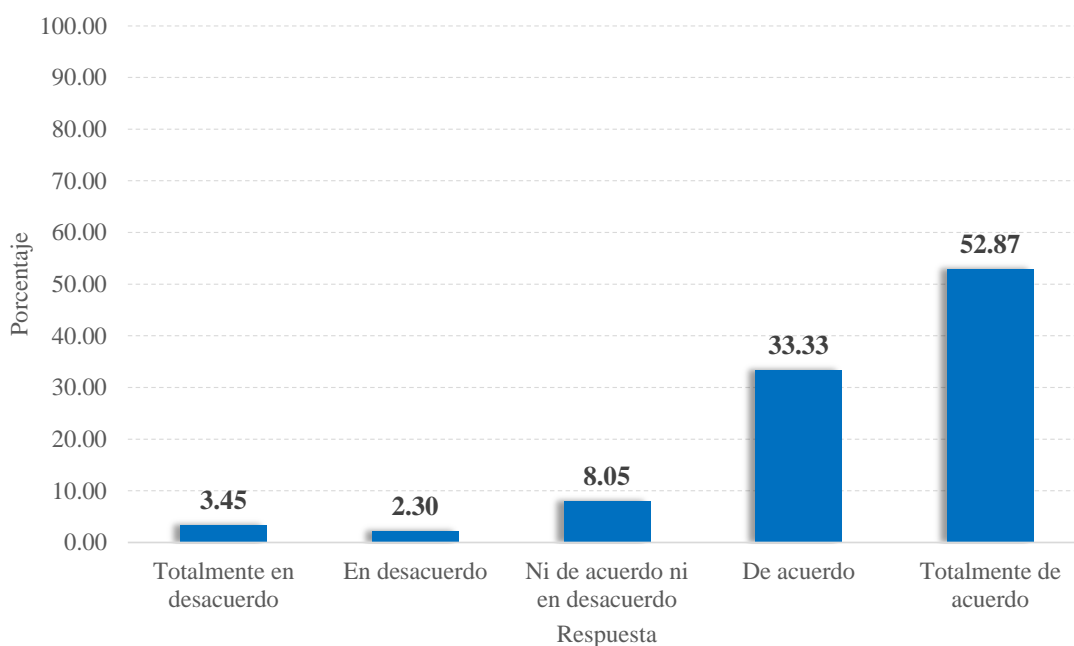
*Considera que la institución debería buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3.45
En desacuerdo	2	2.30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8.05
De acuerdo	29	33.33
Totalmente de acuerdo	46	52.87
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 41**

*Considera que la institución debería buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores*

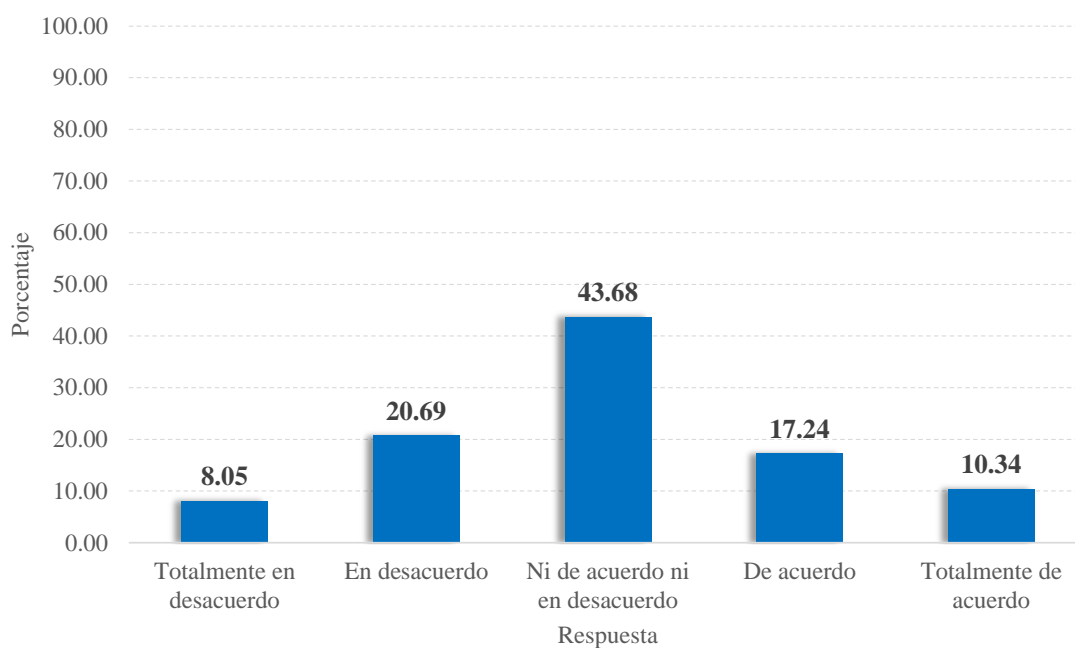


En la **Tabla 45** y la **Figura 41** se observa que, de 87 encuestados, el 52.87% consideran estar totalmente de acuerdo con la pregunta, considera que la institución debería buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores, el 33.33% de acuerdo, el 8.05% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.45% totalmente en desacuerdo mientras que solo el 2.3% en desacuerdo.



**Tabla 46***La institución ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores*

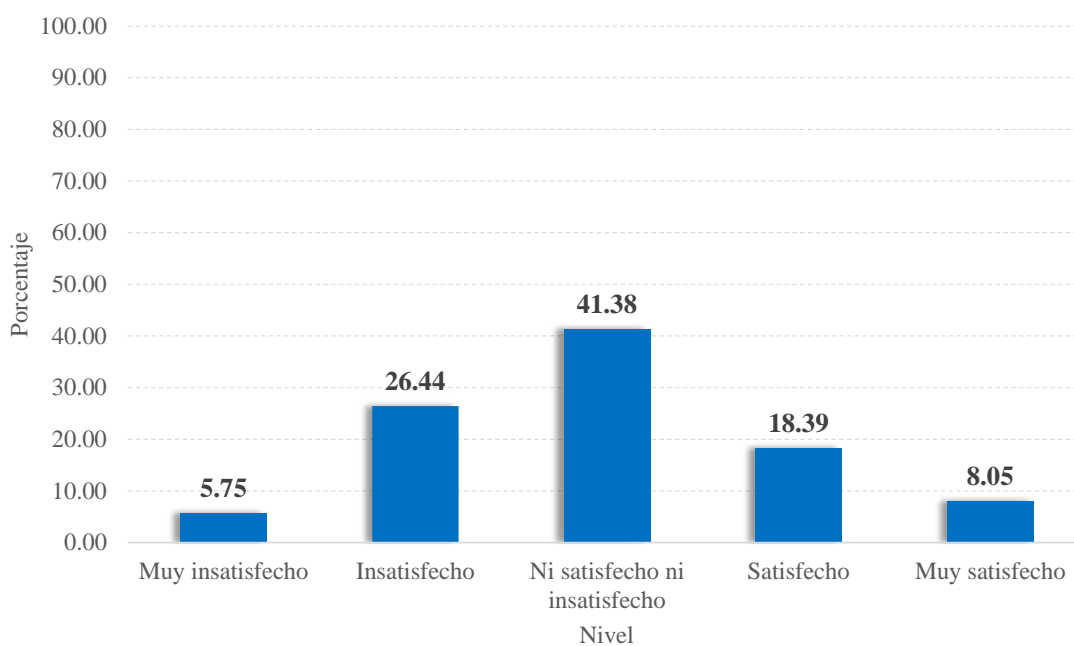
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.05
En desacuerdo	18	20.69
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	43.68
De acuerdo	15	17.24
Totalmente de acuerdo	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 42***La institución ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores*

En la **Tabla 46** y la **Figura 42** se observa que, de 87 encuestados, el 43.68% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera que la institución ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores, el 20.69% en desacuerdo, el 17.24% de acuerdo, el 10.34% totalmente de acuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 47***Nivel de remuneración justa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	5.75
Insatisfecho	23	26.44
Ni satisfecho ni insatisfecho	36	41.38
Satisfecho	16	18.39
Muy satisfecho	7	8.05
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS***Figura 43***Nivel de remuneración justa en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

En la **Tabla 47** y la **Figura 43** se observa que, de 87 encuestados, el 41.38% consideran estar ni satisfecho ni insatisfecho a la pregunta, nivel de remuneración justa en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, el 26.44% insatisfecho, el 18.39% satisfecho, el 8.05% muy satisfecho mientras que solo el 5.75% muy insatisfecho.

#### 4.2.2.4. Resultados de la dimensión relación trabajo-empleado

**Tabla 48**

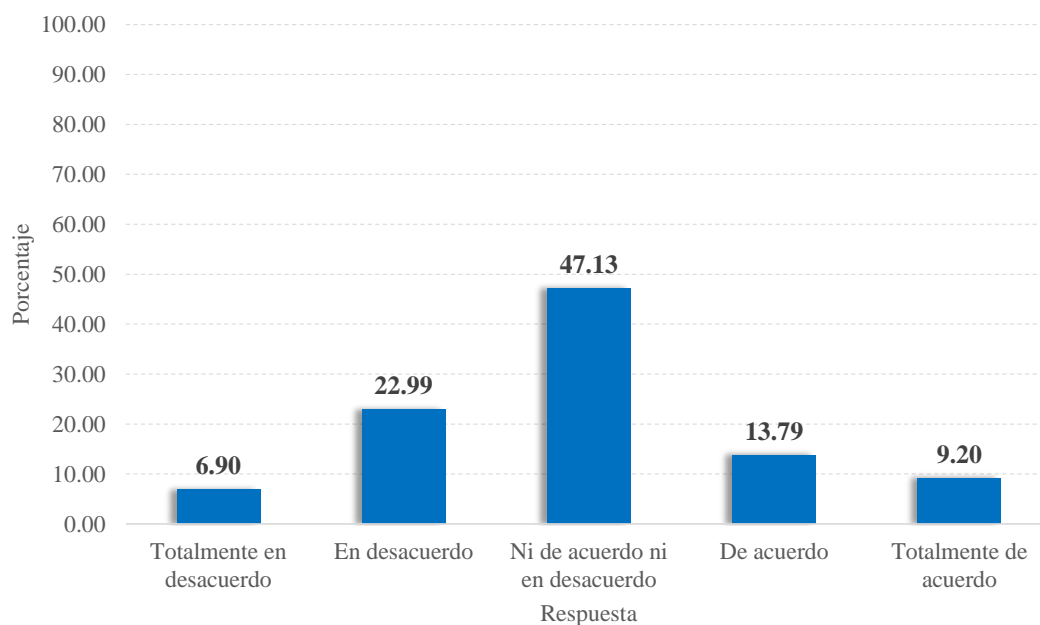
*La institución genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	20	22.99
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	47.13
De acuerdo	12	13.79
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 44**

*La institución genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador*



En la **Tabla 48** y la **Figura 44** se observa que, de 87 encuestados, el 47.13% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, la institución genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador, el 22.99% en desacuerdo, el 13.79% de acuerdo, el 9.2% totalmente de acuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 49**

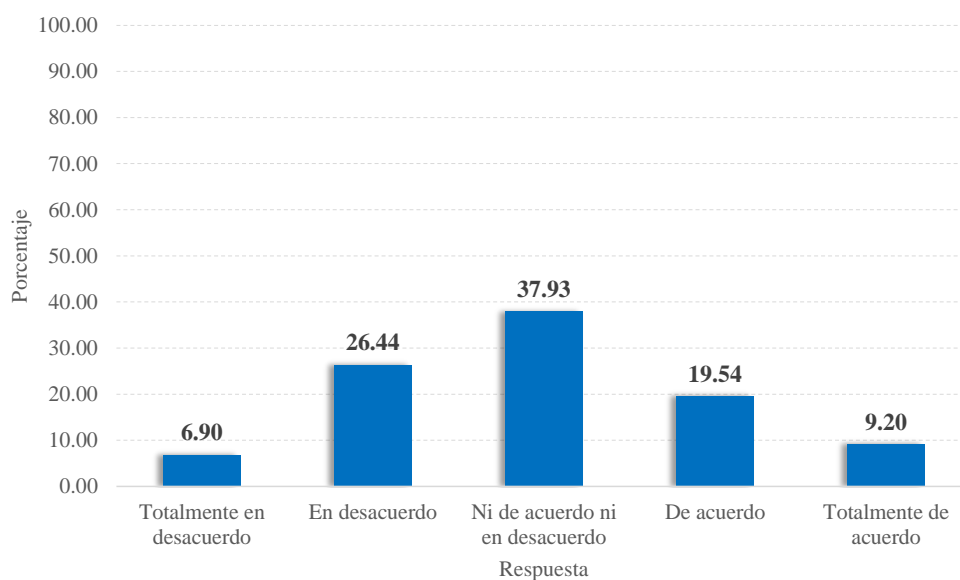
*Tu jefatura/coordinadora apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	6.90
En desacuerdo	23	26.44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	37.93
De acuerdo	17	19.54
Totalmente de acuerdo	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 45**

*Tu jefatura/coordinadora apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores*



En la **Tabla 49** y la **Figura 45** se observa que, de 87 encuestados, el 37.93% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, tu jefatura/coordinadora apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores, el 26.44% en desacuerdo, el 19.54% de acuerdo, el 9.2% totalmente de acuerdo mientras que solo el 6.9% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 50**

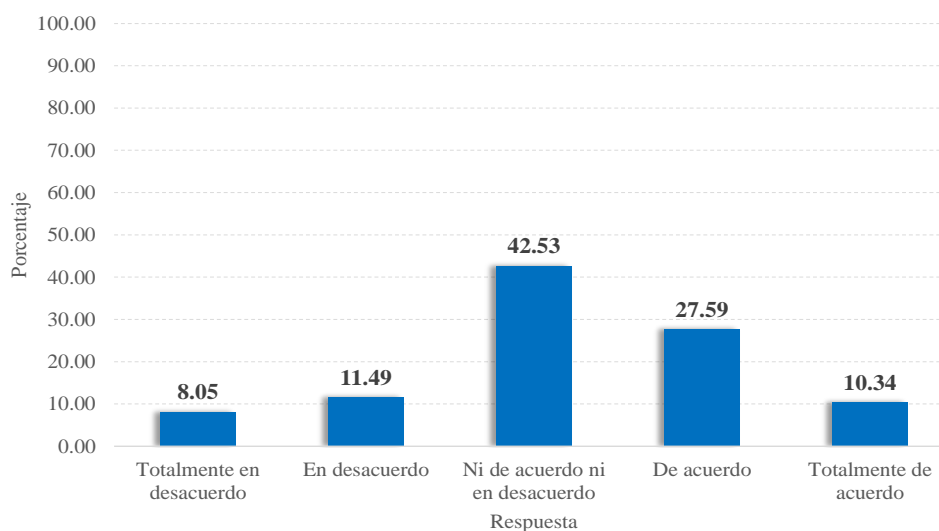
*Considera que la institución proporciona espacios para generar una identificación con la empresa o marca*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.05
En desacuerdo	10	11.49
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	42.53
De acuerdo	24	27.59
Totalmente de acuerdo	9	10.34
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 46**

*Considera que la institución proporciona espacios para generar una identificación con la empresa o marca*



En la **Tabla 50** y la **Figura 46** se observa que, de 87 encuestados, el 42.53% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera que la institución proporciona espacios para generar una identificación con la empresa o marca, el 27.59% de acuerdo, el 11.49% en desacuerdo, el 10.34% totalmente de acuerdo mientras que solo el 8.05% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 51**

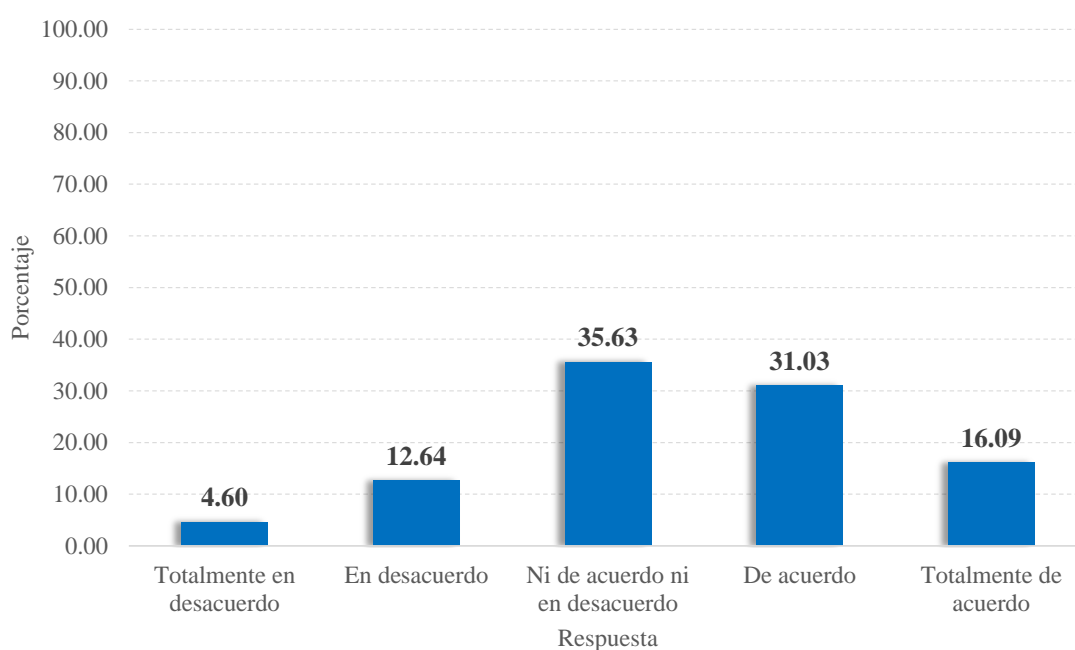
*Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. Posee*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4.60
En desacuerdo	11	12.64
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	35.63
De acuerdo	27	31.03
Totalmente de acuerdo	14	16.09
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 47**

*Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. Posee*



En la **Tabla 51** y la **Figura 47** se observa que, de 87 encuestados, el 35.63% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. Posee, el 31.03% de acuerdo, el 16.09% totalmente de acuerdo, el 12.64% en desacuerdo mientras que solo el 4.6% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 52**

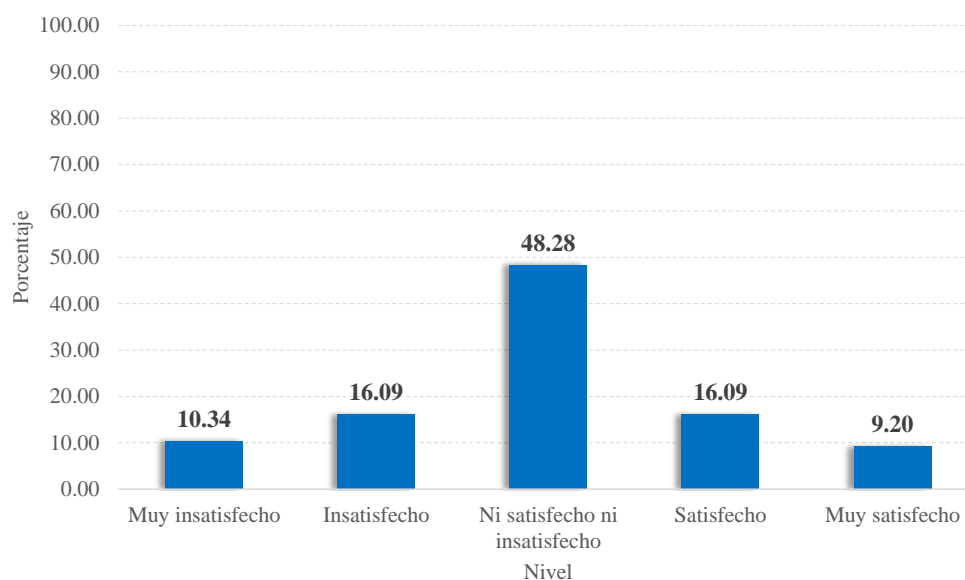
*Nivel de relación trabajo-empleado en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	9	10.34
Insatisfecho	14	16.09
Ni satisfecho ni insatisfecho	42	48.28
Satisfecho	14	16.09
Muy satisfecho	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 48**

*Nivel de relación trabajo-empleado en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*



En la **Tabla 52** y la **Figura 48** se observa que, de 87 encuestados, el 48.28% consideran estar ni satisfecho ni insatisfecho a la pregunta, nivel de relación trabajo-empleado en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, el 16.09% insatisfecho, el 16.09% insatisfecho, el 10.34% muy insatisfecho mientras que solo el 9.2% muy satisfecho.

#### 4.2.2.5. Resultados de satisfacción laboral

**Tabla 53**

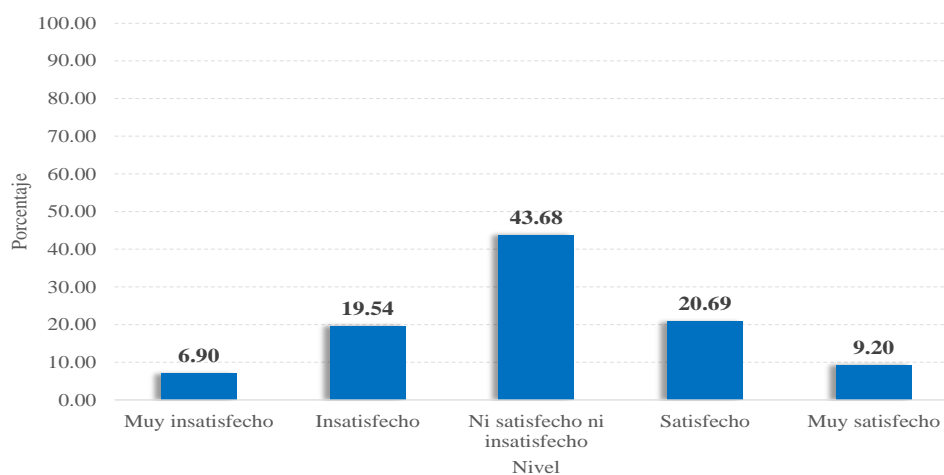
*Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	6.90
Insatisfecho	17	19.54
Ni satisfecho ni insatisfecho	38	43.68
Satisfecho	18	20.69
Muy satisfecho	8	9.20
Total	87	100

*Nota: Información estadística SPSS*

**Figura 49**

*Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS*



En la **Tabla 53** y la **Figura 49** la capacidad nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa del instituto CERTUS, se observa que, del total de 87 del personal, el 43.68% se encuentran en un nivel ni satisfecho ni insatisfecho, el 20.69% en un nivel de satisfecho, el 19.54% en un nivel de insatisfecho, el 9.20% muy satisfecho mientras que el resto que representa el 6.90% en un nivel muy insatisfecho.



## Análisis de fiabilidad de instrumentos

**Tabla 54**

*Análisis de fiabilidad de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral*

Variables/dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Administrativa	.973	21
Planeación	.842	4
Organización	.901	6
Dirección	.924	5
Control	.947	6
Satisfacción laboral	.960	18
Reto del trabajo	.812	4
Condiciones laborales	.927	5
Remuneración justa	.781	5
Relación trabajo-empleado	.901	4

La **Tabla 54** detalla estadísticas de fiabilidad asociadas a diversas variables o dimensiones en el contexto de la evaluación de un instrumento de medición. La herramienta utilizada para evaluar la consistencia interna es el coeficiente Alfa de Cronbach, complementado por el número de elementos presentes en cada dimensión. La variable de Gestión Administrativa se destaca por su elevada confiabilidad, presentando un Alfa de Cronbach de 0.973 con un total de 21 elementos. Esta variable abarca un conjunto amplio de elementos y muestra una consistencia interna excepcionalmente alta, indicando una fiabilidad robusta en la medición de aspectos relacionados con la gestión administrativa. Así mismo la variable de Satisfacción Laboral presenta un Alfa de Cronbach de 0.960 basado en 18 elementos, lo que sugiere una confiabilidad sólida en la medición de la satisfacción de los empleados en el entorno laboral. La dimensión de Control muestra un alto grado de consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0.947 y un total de 6 elementos. Estos resultados indican que la herramienta de medición utilizada para evaluar la dimensión de Control es confiable y consistente en la captura de información relevante. No obstante, es importante señalar que algunas dimensiones muestran niveles de consistencia interna relativamente más

bajos. La dimensión de Remuneración Justa, por ejemplo, presenta un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.781 con 5 elementos. Este valor sugiere una consistencia interna más moderada en la medición de la percepción de los empleados sobre la equidad salarial. Aunque este nivel de consistencia aún puede considerarse aceptable en algunos contextos, puede indicar que la dimensión de Remuneración Justa podría beneficiarse de una revisión o ajuste en términos de su estructura o contenido para mejorar la confiabilidad de la medición. En resumen, los resultados de la tabla proporcionan una visión detallada de la fiabilidad de cada dimensión evaluada a través del instrumento. La consistencia interna de las dimensiones varía, lo que resalta la importancia de considerar estos resultados al interpretar los datos recopilados. La fiabilidad del instrumento de medición es crucial para garantizar la validez de cualquier evaluación basada en él. Los altos niveles de consistencia interna, como los observados en las dimensiones de Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral y Control, respaldan la utilidad y confiabilidad del instrumento en la medición de los constructos específicos que pretende evaluar. Por otro lado, las dimensiones con niveles más bajos de consistencia interna, como Remuneración Justa, señalan áreas que podrían requerir una atención especial para mejorar la calidad y confiabilidad de la medición. En general, este análisis detallado de la fiabilidad proporciona información valiosa para la interpretación y aplicación efectiva de los resultados de la evaluación.

### 4.2.3. Prueba de normalidad de variables y dimensiones

**Tabla 55**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables gestión administrativa y satisfacción laboral*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.073	87	.200
Planeación	.086	87	.156
Organización	.055	87	.200
Dirección	.117	87	.005
Control	.062	87	.200
Satisfacción laboral	.090	87	.082
Reto del trabajo	.118	87	.004
Condiciones laborales	.139	87	.000
Remuneración justa	.145	87	.000
Relación trabajo-empleado	.106	87	.017

La **Tabla 55** muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para diversas variables y dimensiones, evaluando si la distribución de cada variable es normal. Gestión Administrativa, Planeación, Organización, Control y Satisfacción Laboral presentan valores de p superiores a 0.05, indicando que no hay evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula de normalidad. Esto sugiere que estas variables podrían seguir una distribución normal. Sin embargo, las dimensiones de Dirección, Reto del Trabajo, Condiciones Laborales, Remuneración Justa y Relación Trabajo-Empleado tienen valores de p inferiores a 0.05, revelando evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula de normalidad. Estos resultados sugieren que estas variables no siguen una distribución normal. Estos hallazgos son cruciales al seleccionar métodos estadísticos, ya que muchos análisis asumen la normalidad de los datos. Las dimensiones que no cumplen con este supuesto pueden requerir enfoques estadísticos alternativos o una interpretación cuidadosa de los resultados. La Gestión Administrativa, Planeación Organización, Control y Satisfacción Laboral, al seguir una

posible distribución normal, pueden ser apropiadas para análisis paramétricos más tradicionales. En contraste, las dimensiones con distribuciones no normales, como Dirección, Reto del Trabajo, Condiciones Laborales, Remuneración Justa y Relación Trabajo-Empleado, podrían beneficiarse de métodos estadísticos no paramétricos. En resumen, comprender la naturaleza de la distribución de las variables es esencial para garantizar la validez de los análisis posteriores. La información proporcionada por la prueba de Kolmogorov-Smirnov destaca la diversidad en la normalidad de las dimensiones evaluadas, permitiendo una toma de decisiones más informada en términos de la elección y aplicación de métodos estadísticos adecuados.

### **4.3. Contraste de hipótesis**

#### **4.3.1. Comprobación de hipótesis específica 1**

H0: La planeación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

H1: La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

#### **Tipo de prueba**

R de Pearson

#### **Regla de decisión**

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza Ho

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la Ho

**Tabla 56***Análisis de correlación entre planeación y satisfacción laboral*

	Variables	Planeación	Satisfacción laboral
Planeación	Correlación de Pearson	1	.733
	Sig. (bilateral)		.000
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.733	1
	Sig. (bilateral)	.000	

Los resultados de **la tabla 56** muestra el análisis de correlación entre la dimensión Planeación y la variable Satisfacción Laboral revelan una correlación de Pearson significativamente fuerte de 0.733. Este coeficiente positivo indica una asociación positiva entre la planificación en el entorno laboral y el nivel de satisfacción laboral. En otras palabras, a medida que aumenta el grado de planificación, también lo hace la satisfacción laboral, y viceversa. La significancia estadística, con un valor de  $p$  igual a 0.000, respalda la validez de esta relación observada, sugiriendo que no es producto del azar. Este hallazgo sugiere que la implementación de prácticas de planificación efectivas podría impactar positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, estas correlaciones ofrecen información valiosa para la toma de decisiones estratégicas en el entorno laboral, brindando la posibilidad de aportar mejoras en la calidad del trabajo y la satisfacción de los trabajadores mediante una planificación cuidadosa.

### 4.3.2. Comprobación de hipótesis específica 2

H0: La organización no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

H1: La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

#### Tipo de prueba

R de Pearson

#### Regla de decisión

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza Ho

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la Ho

#### Tabla 57

*Análisis de correlación entre organización y satisfacción laboral*

	Variabes	Organización	Satisfacción laboral
Organización	Correlación de Pearson	1	.891
	Sig. (bilateral)		.000
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.891	1
	Sig. (bilateral)	.000	

La **tabla 57** proporciona los resultados de un análisis de correlación entre la dimensión organización y la variable Satisfacción laboral es notable, con un coeficiente de 0.891. Este valor positivo indica una relación lineal positiva significativa entre ambas variables. Además, los valores de significancia (bilateral) para ambas correlaciones son muy bajos (0.000), lo que sugiere que la asociación observada es poco probable que sea

el resultado del azar. En términos prácticos, esto respalda la idea de que existe una relación estadísticamente significativa entre la organización y la satisfacción laboral, aunque cabe destacar que la correlación no implica causalidad directa.

### 4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 3

H0: La dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

H1: La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

#### Tipo de prueba

Rho de Spearman

#### Regla de decisión

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza Ho

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la Ho

#### Tabla 58

*Análisis de correlación entre dirección y satisfacción laboral*

	Variables	Dirección	Satisfacción laboral
Dirección	Rho de Spearman	1.000	.868
	Sig. (bilateral)	.	.000
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	.868	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.

La **tabla 58** proporciona los resultados de un análisis de correlación entre la dimensión dirección y la variable Satisfacción laboral es notable, con un coeficiente de 0.868. Este valor positivo indica una relación lineal positiva significativa entre ambas variables. Además, los valores de significancia (bilateral) para ambas correlaciones son muy bajos (0.000), lo que sugiere que la asociación observada es poco probable que sea el resultado del azar. En términos prácticos, esto respalda la idea de que existe una relación estadísticamente significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, aunque cabe destacar que la correlación no implica causalidad directa.

#### **4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 4**

H0: El control no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

H1: El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

#### **Tipo de prueba**

R de Pearson

#### **Regla de decisión**

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza Ho

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la Ho



**Tabla 59***Análisis de correlación entre control y satisfacción laboral*

	Variables	Control	Satisfacción laboral
Control	Correlación de Pearson	1	.900
	Sig. (bilateral)		.000
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.900	1
	Sig. (bilateral)	.000	

La **tabla 59** proporciona los resultados de un análisis de correlación entre dimensión control y variable Satisfacción laboral es notable, con un coeficiente de 0.900. Este valor positivo indica una relación lineal positiva significativa entre ambas variables. Además, los valores de significancia (bilateral) para ambas correlaciones son muy bajos (0.000), lo que sugiere que la asociación observada es poco probable que sea el resultado del azar. En términos prácticos, esto respalda la idea de que existe una relación estadísticamente significativa entre el control y la satisfacción laboral, aunque cabe destacar que la correlación no implica causalidad directa.

#### **4.3.5. Comprobación de hipótesis general**

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023

**Tipo de prueba**

R de Pearson

**Regla de decisión**Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ 

Si Sig. &lt; 0.05; entonces se rechaza Ho

Si Sig. &gt; 0.05; entonces se acepta la Ho

**Tabla 60***Análisis de correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral*

Variables		Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	.917
	Sig. (bilateral)		.000
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.917	1
	Sig. (bilateral)	.000	

**La tabla 60** presenta los resultados de un análisis de correlación entre las variables Gestión administrativa y Satisfacción laboral, lo más destacado es la fuerte correlación positiva entre Gestión administrativa y Satisfacción laboral, con un coeficiente de 0.917. Este valor indica una relación lineal positiva muy significativa entre ambas variables. La significancia estadística (Sig. bilateral) es notablemente baja, registrando un valor de 0.000 para ambas correlaciones, lo que sugiere que la probabilidad de que esta asociación sea producto del azar es mínima. En términos prácticos, estos hallazgos sugieren que a medida que mejora la gestión administrativa, la satisfacción laboral tiende a aumentar, y viceversa. Aunque la correlación es robusta, es importante señalar que la correlación no implica causalidad directa, y otros factores

pueden influir en esta relación. Este análisis proporciona una base estadística sólida para comprender la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el contexto evaluado.

#### **4.4. Discusión de resultados**

El presente trabajo de investigación denominado “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral del personal del instituto CERTUS en el periodo 2023. Se planteó como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS, periodo 2023, de las sedes de Arequipa, Chiclayo y Lima. Consiguiendo evidenciar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS.

Como resultado se obtiene dicha relación es del 91.7%. y que el 43.68% de las encuestas consideran, que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel de; ni satisfecho, ni insatisfecho y el 20.69% de encuestados consideran que se encuentra en un nivel satisfecho.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con lo alcanzado por Salas Luque (2021), en su tesis “*Relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco*” donde el objetivo principal era averiguar cómo se relacionaban la gestión administrativa y el grado de satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud de San Francisco, llegando a la conclusión de que la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores están significativamente relacionadas; según sus resultados, indica que el valor de significancia ( $p=0,000$ ) es menor que 0.050, por lo tanto, en consecuencia, se

aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, dado que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,390, lo que indica una correlación positiva entre las dos variables de estudio, según la escala de valoración, en ese sentido, estos resultados tienen similitud con el estudio del presente trabajo de investigación ya que como objetivo general también se plantea encontrar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral la cual dio como resultado una fuerte correlación, con un coeficiente de 0.917., este valor indica una relación lineal positiva muy significativa entre ambas variables. El mencionado antecedente y su coincidencia con la presente investigación, evidencian que al ejercer correctamente la toma de decisiones y buena práctica de la gestión administrativa aumentará la satisfacción laboral del personal, elevando la productividad y el buen desempeño.

Continuando con los resultados obtenidos en la relación a la planeación y la satisfacción laboral del personal de CERTUS en el periodo 2023, revelan una correlación significativamente fuerte de 0.733 y una significancia de p igual a 0.000, Nos permite confirmar que, en el periodo 2023, la planificación tiene un impacto importante en la satisfacción laboral de los empleados de CERTUS. Estos resultados coinciden con los de Reátegui Castillo (2021) en su tesis titulada “*La gestión administrativa y la satisfacción laboral en la unidad de gestión educativa local (UGEL) – Tocache*”, donde se afirma que el adecuado nivel de medición, la información sobre los objetivos organizacionales y la difusión de los planes en las diferentes áreas permiten que los trabajadores se integren y conozcan todos los planes propuestos por la entidad en un tiempo determinado, confirmando que la planificación juega un papel importante en la satisfacción laboral dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local. (UGEL) – Tocache – 2021.

Estas similitudes revelan que el método de comunicación aplicado con los trabajadores es realmente importante porque permite integrarlos en las decisiones de la empresa, así mismo eso aumentará la satisfacción del colaborador y beneficiará en el desempeño de este.

Por otra parte, Cruz, A., Igarza P., y Lima J. (2016), en su trabajo de investigación menciona un punto importante sobre las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, esto demuestra que la mitad de los miembros del personal de la universidad declaran estar "A veces" satisfechos con su entorno de trabajo, lo que indica que no les satisface, ni lo encuentran agradable. Se trata de un dato importante sobre las condiciones y el entorno de trabajo del que el investigador toma nota en su trabajo de investigación. Así, nos muestra que el 62,5% de los encuestados dicen que "A veces" les agrada el ambiente de trabajo; evidenciando que los trabajadores no gozan de buenas condiciones laborales, por lo tanto, es un punto importante que mejorar, esto genera que estén poco satisfecho con el ambiente laboral; los resultados anteriormente mencionados tienen similitud con la dimensión Organización del presente trabajo de investigación, que brinda un resultado notable, con un coeficiente de 0.891, y una significancia bilateral para ambas correlaciones muy baja (0.000), por otro lado de acuerdo a los resultados de encuestas se muestra un porcentaje del 39.08% indicando que es BUENO, evidenciando que influye de manera positiva en la satisfacción del personal. Los antecedentes y coincidencias con la presente investigación revelan que la estructura organizacional es importante ya que permite establecer funciones de acuerdo con el perfil del personal permitiendo que se desempeñen correctamente en sus labores lo cual conllevará a que el colaborador se sienta cómodo.

De acuerdo a lo planteado en el tercer objetivo se busca resolver cómo se relaciona la Dirección con la satisfacción laboral en el personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, de acuerdo a los resultados de un total de 87 encuestados se obtuvo que el 44.83% se encuentran en un nivel BUENO y el 25.29% en un nivel de REGULAR, así mismo; de acuerdo a la contrastación de hipótesis se estima el grado de correlación de la tercera dimensión dirección entre la variable satisfacción laboral, con un coeficiente de 0.868. este resultado evidencia que existe una notable correlación, con un nivel muy bajo para ambas correlaciones (0.000), por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral.

Así mismo se precisa que existe relación con los resultados de Pumaquisque Saya (2022), en su trabajo de tesis "*Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno*", afirmando que en la Municipalidad Distrital de Sina, San Antonio de Putina, Puno, 2021, existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, también se destaca la deficiente organización de las áreas, contratación de personal y nombramiento de cargos en función de las necesidades, por lo que la gestión administrativa de la municipalidad se considera muy deficiente. Este antecedente y su coincidencia con la presente investigación, evidencia que es importante la presencia de un alto grado de liderazgo en los jefes de cada área e implementar medidas de corrección que contribuye a absolver complicaciones de trabajo para optimizar los resultados.

Para finalizar se tiene al último objetivo, en el que se aprecia la relación entre Control y la satisfacción laboral en el personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, conforme a la contrastación de hipótesis, se aprecia el grado de conexión entre la cuarta dimensión control y la variable de satisfacción laboral, con un coeficiente de 0,900., dado el resultado, demuestra que existe una notable correlación, por lo tanto, evidenciando que se tienen niveles relativamente bajos para ambas correlaciones (0.000), por tal razón, se concluye que existe una relación significativa entre la control y la satisfacción laboral; tales resultados demuestran una similitud a lo obtenido por Cipriano Santiago (2021), en su tesis, “*Gestión administrativa y satisfacción laboral en la dirección regional de educación, Huánuco*” donde menciona aceptar la hipótesis de investigación respecto a la dimensión control y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Educación, Huánuco - 2019, concluyendo que se relacionan significativamente. Estas coincidencias aportan a que la empresa establezca metas y objetivos claros ya que marca un camino de solidez y firmeza, dando seguridad laboral a sus colaboradores.

## CONCLUSIONES

### **Primera:**

Se determinó que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, con una correlación muy alta de 0.917, dado que la significancia estadística es notablemente baja, registrando un valor de 0.000 para ambas variables, por lo que se puede inferir que, si se aplica adecuadamente la gestión administrativa, se tendrá como resultado niveles altos de satisfacción en los trabajadores lo cual beneficiará en el rendimiento laboral.

### **Segunda:**

Se identificó que la relación entre la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, revelan una correlación significativamente fuerte de 0.733., este coeficiente indica una asociación positiva entre ambas, además la significancia estadística, con un valor igual a 0.000, el cual respalda la validez de esta relación observada, por lo tanto, se puede indicar, la importancia de una correcta elaboración de un plan estratégico que encamine el accionar de la Institución de manera eficiente, para el logro de sus objetivos.

### **Tercera:**

Se identificó que existe una relación muy fuerte entre la organización y satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, dado el nivel de correlación de 0.891., y significancia de 0.000, por consiguiente, es relevante reforzar este punto ya que se considera que la organización es punto primordial para la distribución y orden de los recursos humanos y económicos de la Institución.



**Cuarta:**

Se determinó que la relación entre dirección y satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, de acuerdo con la tabla se puede interpretar el valor 0.868., como una correlación significativa muy alta entre ambas, con significancia de 0.000. el cual respalda la validez de esta relación observada con los resultados obtenidos, así mismo, esta dimensión percibida por los trabajadores es buena, más no excelente, por tal motivo es relevante reforzar este punto, ya que conlleva a que la comunicación sea más fluida y efectiva entre todos los trabajadores y áreas, de tal manera, que incentive en su desempeño laboral.

**Quinta:**

Finalmente se determina que la relación entre control y satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023, de acuerdo con la tabla se puede interpretar el valor 0.900., como una correlación significativa muy alta entre ambas, y con una significancia de 0.000., por lo tanto, existe un buen control, más no excelente, es decir, se debe dar seguimiento constante a las tareas, actividades , planes establecidos por la Institución, además, considerar la retroalimentación como otro punto significativo, puesto que contribuye a la medición de los resultados para la mejora continua.

## RECOMENDACIONES

### **Primera:**

A la Gerencia de Administración, teniendo en cuenta la relación lineal positiva significativa alta con la Satisfacción laboral de los trabajadores y con el fin de mantenerla, puesto que si mejora la gestión administrativa la satisfacción laboral aumenta, es importante estar permanentemente evaluando cualquier variación que incida en la satisfacción laboral.

### **Segunda:**

A las Jefaturas de cada sede tener en cuenta la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores, como partícipes de la planificación tomando en cuenta sus sugerencias, de este modo, el progreso de las actividades no se verá afectado, ya que se sentirán valorados por la Institución.

### **Tercera:**

El departamento de Gestión del Talento Humano, asignar funciones y tareas que vayan acorde con las capacidades y habilidades del personal, ofreciendo todas las facilidades para la ejecución de esta, con el propósito de mejorar la satisfacción laboral del trabajador y aumentar la productividad de manera adecuada, lo cual conllevará a un mejor desarrollo laboral.

### **Cuarta:**

EL rol y liderazgo que cumplen las Jefaturas en cada sede es crucial, puesto que son guía y ejemplo para que los trabajadores puedan involucrarse y ser parte del logro de los objetivos, todo ello considerando la importancia de la satisfacción del personal para el correcto desempeño de sus funciones, aplicando incentivos, oportunidades de crecimiento, que incrementará la motivación del personal y el rendimiento de las labores.

**Quinta:**

A la Gerencia Administrativa, tener en cuenta la aplicación de un correcto control de gestión, mediante estrategias de planificación, coordinación y supervisión que aporten a la toma de decisión hacia el logro de sus objetivos, aumentando la productividad y minimizando riesgos, tomando en cuenta la importancia de la satisfacción del trabajador ya que reforzará la confianza del personal hacia su trabajo, asegurando su estabilidad laboral y un desempeño eficiente para el crecimiento de la Institución.

**Sexta:**

Para el departamento de Compensaciones reforzar el tema de la remuneración ya que es un factor importante que recalcar para los trabajadores de acuerdo con los deberes y responsabilidades que demanda el empleo, lo que aportará al nivel de satisfacción del personal a sentirse apreciados y valorados por su trabajo y desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (2013). *Elementos de la Administración general*. LIMA: UDREGRAF.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana. (Tesis de maestría)*, UNMSM . Lima, Perú.
- Baque Pérez, M. d. (2020). *El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana*. Lima, Perú.
- Benavides, J. A. (2001). *Teoría de las Recompensas*. Obtenido de [http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080043788\\_C/1080043788\\_T1/1080043788\\_MA.PDF](http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080043788_C/1080043788_T1/1080043788_MA.PDF)
- Castellanos, J. (2012). *Diagnostico del clima organizacional*. España: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona.
- Chiang, & Nuñez. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chiavetano, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración*. México.
- Chiliquinga, E. P. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán. Tesis de grado previo a*

*la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing.*  
Ecuador.

Cipriano Santiago, J. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la dirección regional de educación.*  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11182/12.%20T059\\_46279550\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11182/12.%20T059_46279550_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Córdova, J. y Arévalo, L. . (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.* Obtenido de (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.: Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20J%C3%A1nice%20Ivone%20C%C3%B3rdova%20Flores%20%26%20Lésslie%20Miriella%20Ar%C3%A9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz Martines Angel Tomas, Igarza Schilder Pablo Raul, & Lima Perez John Gerardo. (2016). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad privada Telesup.* [Instituto de Educación superior Tecnológico Privado John Von Neumann].  
<https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d2778b04-64e4-4725-9a3b-6583b683a4e5/content>

Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el Trabajo.* México: McGraw Hill.

- Draf, R. (2004). *Administración de empresas, 2008*. Obtenido de <http://administracion21.blogspot.com/2008/12/funciones-de-la-administracin.html>
- Duarte. (2014). *Factores que influyen en la satisfaccion laboral de los empleados de la empresa Adara*. México: Mc Grew Hill.
- Euroinnova. (2023). *EUROINNOVA*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-estabilidad-laboral>
- Espíritu Vargas, Y., & Muñoz Camargo, F. (2017). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microred de salud de Río Negro—Satipo*.
- Fayol, H. (1961). *Administración industrial y general*. Argentina: El ateneo.
- finanzas, E. y. (s.f.). *Barcelona cat*. Obtenido de <https://ajuntament.barcelona.cat/estrategiaifinances/es/%C2%BFqu%C3%A9-son-los-costes>
- Gargallo, A. (2008). *La Satisfaccion Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Mexico. Obtenido de Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gonzáles, D. (2009). *Estrategias de retención del personal*. REVISTA Universidad EAFIT. Volumen 45 N° 156, 28.
- Guana, A. D. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las pymes en Colombia. En *Pensamiento & Gestión* (págs. (46), 161-186.).

HRider. (2023). *HRIDER*. Obtenido de

<https://www.hrider.net/es/diccionario/desempeno.html#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20podr%C3%ADa%20resumirse%20en,tarea%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20contextual.>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion, una perspectiva global y empresarial.*

Layme, E. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Universidad J. C. M. Moquegua, Perú.* : Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>.

Linares Bustos, M. (2017). *La Gestión administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 2016.* Tacna.

Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo.* México: Patria.

Marin, J. (2013). *Evaluacion del nivel de satisfaccion laboral.* Colombia: Academia Española.

Mayo, E. (1946). *Problemas humanos de una civilizacion industrial* (2da edición). Ediciones Nueva visión S.A.I.C.  
[https://www.academia.edu/32590108/Problemas\\_humanos\\_de\\_una\\_civilizacion\\_industrial](https://www.academia.edu/32590108/Problemas_humanos_de_una_civilizacion_industrial)

MTPE. (s.f.). *Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.* Obtenido de [https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11\\_Diptico\\_Remuneracion.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11_Diptico_Remuneracion.pdf)

Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México, México: Pearson.

<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion-lourdes-munch-2a-edicion.pdf>. Obtenido de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion-lourdes-munch-2a-edicion.pdf>

Peréz Gavilanes, A. d. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador.

Persiono. (2023). Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/>

Pumaquisque Saya, M. (2022). *Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno* [Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86047/Pumaquisque\\_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86047/Pumaquisque_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pursel, S. (2023). *Hubspot*. Obtenido de

<https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral#:~:text=Descargar%20gratis%5D%20%3E%3E-,Qu%C3%A9%20es%20el%20reconocimiento%20laboral,desempe%C3%B1o%20y%20resultados%20comerciales%20positivos.>



Ramírez C. & Ramírez M. (2016). *Fundamentals of Business Administration*. ECOE.

Obtenido de Ediciones:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-)

Reátegui Castillo, D. J. (2021). *La Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la unidad de gestión educativa local (UGEL)-Toache 2021*. Húanuco .

Robbins, S. (2005). *Administracion y Satisfaccion Laboral*. México: Perason Educación.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Recimundo Revista científica mundo de la investigación y el Conocimiento*. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>

Salas Luque, G. M. R. (2021). *Relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco*. [Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73177/Salas\\_LGMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73177/Salas_LGMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, S. Fuentes, F. y Artacho, C. (2018). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. *Capital Humano*, núm. (219):60-61. Obtenido de Universidad de

Córdova: Recuperado de:

[https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)

Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Obtenido de (Artículo científico). Perú.

Revista Scientia Et Technica, vol. 22 núm. (2):161-166.: Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

- Sanchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral : causas , consecuencias y medicion* . Madrid: EAE. Obtenido de Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-comparativa.html#:~:text=La%20ventaja%20comparativa%20es%20la,rel>
- Sánchez Yagüe, A. (2021). *¿Qué es la gestión administrativa? | Blog Deusto Formación.* Deusto Formación. <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sy Corvo, H. (Junio de 2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos.* Obtenido de Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Taylor, F. W. (1969). *Principios de la administración científica.* Argentina: El ateneo.
- Trillini, C. (2013). *Enciclopedia.* Obtenido de <https://enciclopedia.net/trabajador/>
- Weber, M. (2021). *ADEN BUSINESS MAGAZINE.* Obtenido de <https://www.aden.org/business-magazine/que-es-el-liderazgo/#:~:text=El%20liderazgo%20es%20un%20conjunto,sacar%20lo%20mejor%20de%20s%C3%AD>.
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada.* . México: Mc. Graw Hill.

## **APÉNDICE**

### **A. Matriz de consistencia**

## APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CERTUS, PERIODO 2023”

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?	Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.	La gestión administrativa se relaciona <b>significativamente</b> con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.	<b>Variable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V. 1. Gestión administrativa</li> <li>• V. 2. Satisfacción laboral</li> </ul>	<b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> <li>• Reto de trabajo</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Remuneraciones justas</li> <li>• Relación trabajo - empleado</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Concepto	
¿Cómo se relaciona la planeación con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?	Determinar cómo se relaciona la planeación y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.	La planeación se relaciona <b>significativamente</b> con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.	<b>V. 1. Gestión administrativa</b> Es la realización de acciones a fin de obtener resultados de manera eficaz y económica (Chiavenato, 2007)	

<p>¿Cómo se relaciona la organización con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona la organización y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.</p>	<p>La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Instituto CERTUS en el periodo 2023.</p>	<p><b>V. 2. Satisfacción laboral</b></p> <p>Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno.</p>	
Tipo de investigación	Objeto, Población y Muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos	
<p>a) <b>Tipo de investigación:</b> Pura o básica</p> <p>b) <b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal y correlacional.</p> <p>c) <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p>	<p><b>Objeto de estudio;</b> Trabajadores del área administrativa del Instituto CERTUS, la provincia de Arequipa, región Arequipa.</p> <p><b>Población:</b> Conformada por los 112 colaboradores que laboran actualmente en CERTUS.</p> <p><b>Muestra:</b> Para la presente investigación la cantidad de personas encuestadas será de 50.</p>	<p>a) <b>Las técnicas a utilizar son las siguientes:</b> Encuesta</p> <p>b) <b>Los instrumentos a utilizar son los siguientes:</b> 02 Cuestionarios – Para medir cada variable.</p>	<p><b>En el presente estudio se aplicará las técnicas estadísticas:</b></p> <p>a) <b>Estadística descriptiva</b> Tablas de frecuencias Gráficos de barras</p> <p>b) <b>Estadística inferencial</b> Alfa de Cronbach Aplicación de pruebas de normalidad Rho de Spearman / Pearson</p> <p>c) <b>Herramientas</b> Microsoft Excel SPSS</p>	

*Nota: Elaboración propia*

## B. Operacionalización de variables

### Variable 1: Gestión administrativa

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1</b>	Gestión Administrativa	Es la realización de acciones a fin de obtener resultados de manera eficaz y económica (Chiavenato, 2007)	<p><b>Planeación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Elaboración de planes</li> <li>- Administración estratégica</li> </ul> <p><b>Organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Diseño organizacional</li> <li>- Capital Humano</li> </ul> <p><b>Dirección</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento organizacional</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul> <p><b>Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del desempeño real</li> <li>- Estándares</li> <li>- Técnicas y estrategias de control</li> </ul>	<b>Ordinal Escala de Likert</b>

*Nota: Elaboración propia*

### Variable 2: Satisfacción laboral

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 2</b>	Satisfacción Laboral	Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno.	<p><b>Reto del trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad de la tarea</li> <li>- Significación de la tarea</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Retroalimentación del puesto de trabajo</li> </ul> <p><b>Condiciones de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de promoción y desarrollo de la Organización</li> <li>- Características del trabajo</li> <li>- Supervisión</li> </ul> <p><b>Remuneraciones justas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con los sueldos y salarios</li> <li>- Compensaciones</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul> <p><b>Relación trabajo - empleado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.</li> </ul>	<b>Ordinal Escala de Likert</b>

*Nota: Elaboración propia*

### C. Instrumentos de Investigación

#### CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) COLABORADOR del Instituto CERTUS.

#### I. Objetivo

Con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación denominado “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CERTUS, PERIODO 2023**” se necesita conocer su percepción sobre la Gestión administrativa de su centro laboral, los resultados a obtener son netamente académicos y de carácter anónimo por ello se le pide que conteste con sinceridad y veracidad.

#### II. Referencia del encuestado

Completar los siguientes datos:

Área: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Antigüedad laboral: \_\_\_\_\_

Por favor, conteste con atención y sinceridad.

#### III. Percepción

Marcar con un **ASPA “X”** la casilla que coincida con su opinión por cada frase establecida; de acuerdo con la escala que se describe a continuación:

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ÍTEMS	5	4	3	2	1
<b>PLANEACIÓN</b>					
1. Se emplean estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades					
2. Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la					

entidad (visión, misión y objetivos)					
3. Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas donde labora.					
4. Consideras que las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas reducen las consecuencias ante los cambios adversos.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
5. El instituto garantiza la detección oportuna de las áreas y del personal responsable, cuando se notifica una queja o reclamo.					
6. Conozco la estructura orgánica de la entidad, y las funciones a desempeñar.					
7. Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.					
8. El diseño(función) de puestos, se considera de acuerdo al perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto.					
9. Considera que los cargos en su área están bien definidos.					
10. La distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas					
<b>DIRECCIÓN</b>					
11. Los jefes impulsan una adecuada motivación laboral para el cumplimiento de los objetivos.					
12. Consideras que el liderazgo que ejerce tu jefatura/coordinador(a) es el más oportuno e impacta positivamente en el desempeño de tu área.					
13. Tu coordinador(a)/jefatura comparte información a tiempo sobre cambios y mejoras.					
14. Toman en cuenta las sugerencias de mejora de los trabajadores.					



15. Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.					
<b>CONTROL</b>					
16. Consideras que se emplea un mecanismo correctivo luego de que haya ocurrido algún problema.					
17. Tu jefatura/coordinador(a) se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones.					
18. Considera que los sistemas de control que emplea el instituto permiten evaluar eficientemente las metas y objetivos propuestos.					
19. Tu jefatura/coordinador(a) se caracteriza por hacer monitoreo a las falencias de las áreas para así implementar ajustes que aporten a un correcto desempeño.					
20. Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.					
21. Implementan programas de capacitación regularmente que ayudan con el desempeño de mi trabajo y de nuevas tareas asignadas.					

*Gracias, por su atención.*

Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) COLABORADOR del Instituto CERTUS.

### IV. Objetivo

Con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación denominado “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CERTUS, PERIODO 2023**” se necesita conocer su percepción sobre la Satisfacción laboral en su centro laboral, los resultados a obtener son netamente académicos y de carácter anónimo por ello se le pide que conteste con sinceridad y veracidad.

### V. Referencia del encuestado

Completar los siguientes datos:

Área: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Antigüedad laboral: \_\_\_\_\_

Por favor, conteste con atención y sinceridad.

### VI. Percepción

Marcar con un ASPA “X” la casilla que coincida con su opinión por cada frase establecida; de acuerdo con la escala que se describe a continuación:

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ÍTEMS	5	4	3	2	1
<b>RETO DEL TRABAJO</b>					
1. Consideras que la gestión de tu centro laboral incentiva las ganas superación en tu trabajo.					
2. El instituto ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se					

pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos.					
3. Pones tu mayor esfuerzo para desempeñarte correctamente en tu trabajo.					
4. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>					
5. La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.					
6. El instituto le brinda oportunidades de crecimiento al personal para que se forme profesionalmente en función a la actividad que desempeña.					
7. El instituto le garantiza las herramientas de trabajos y espacios adecuados para su desempeño.					
8. En la institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella					
9. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñó.					
<b>REMUNERACIÓN JUSTA</b>					
10. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
11. Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás.					
12. Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución.					
13. Considera que la institución debería buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores.					

14. La institución ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores.					
<b>RELACIÓN TRABAJO – EMPLEADO</b>					
15. La institución genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador					
16. Tu jefatura/coordinadora apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores.					
17. Considera que la institución proporciona espacios para generar afinidad con la institución.					
18. Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. Posee.					

*Gracias, por su atención.*

Fuente: Elaboración propia

## D. Validez y confiabilidad del Instrumento de investigación

### 1. Primer Experto

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Charly Evelyn Chávez Lara  
 1.2 Grado académico: Maestro  
 1.3 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna  
 1.4 Cargo que desempeña: Docente  
 1.5 Denominación del instrumento: Cuestionario  
 1.6 Autor del instrumento: Bach. Rebeca Arlet Yataco Bedoya

##### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. Pertinencia	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		28				

**III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

3.1 Valoración total cuantitativa: **28**

3.2 Opinión:           Favorable (X)           Debe mejorar ( )  
                          No favorable ( )

3.3 Observaciones:

**Ninguna**

---

---

---

---

---

---

Tacna, 15 de diciembre del 2023



---

Firma



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, CHARLY EVELYN CHÀVEZ LARA de profesión ADMINISTRADORA DE EMPRESAS, identificado con DNI N° 00797804, hago constar que evalué mediante JUICIO DE EXPERTOS el instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CERTUS, PERIODO 2023”

Constancia que se expide en Tacna, 15 de diciembre del 2023.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Charly', is positioned above a horizontal line.

**CHARLY EVELYN CHÀVEZ LARA  
DNI 00797804**

## 2. Segundo Experto

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Flores Flores Ascención Américo  
 1.2 Grado académico: Doctor en Administración.  
 1.3 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna.  
 1.4 Cargo que desempeña: Decano de FACEM  
 1.5 Denominación del instrumento: Cuestionario.  
 1.6 Autor del instrumento: Rebeca Yataco Bedoya

#### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X		
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles				X		
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X		
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X		
5. Pertinencia	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas				X		
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X		
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					24		
<b>SUMATORIA TOTAL</b>							24



**III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

3.1 Valoración total cuantitativa: 24

3.2 Opinión:            Favorable (X )            Debe mejorar ( )  
                              No favorable ( )

3.3 Observaciones:

---

---

---

---

---

---

---

---

Tacna, 10 de enero del 2024

---

Firma



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Flores Flores Ascención Américo de profesión en Administración de empresas, identificado con DNI N° 06937686, hago constar que evalué mediante JUICIO DE EXPERTOS el instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CERTUS, PERIODO 2023”

Constancia que se expide en Tacna, 10 de enero del 2024.

**Ascención Américo Flores Flores**

06937686

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Marizol Candelaria Arámbulo Ayala

1.2 Grado académico: Doctor en Administración

1.3 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.4 Cargo que desempeña: Docente Universitario

1.5 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.6 Autor del instrumento: Rebeca Arlet Yataco Bedoya

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			X		
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. Pertinencia	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				3	16	5
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		24				

**III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

3.1 Valoración total cuantitativa: 24

3.2 Opinión: Favorable ( X ) Debe mejorar ( )  
No favorable ( )

3.3 Observaciones:

---

---

---

---

---

---

Tacna, 18 de enero del 2024



---

Marizol Candelaria Arámbulo Ayala

29546996



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN  
JUIICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Marizol Candelaria Arámbulo Ayala de profesión Ing. Industrial, identificado con DNI N° 29546996, hago constar que evalué mediante JUIICIO DE EXPERTOS el instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO CERTUS, PERIODO 2023”

Constancia que se expide en Tacna, 18 de enero del 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Arámbulo Ayala', is positioned above the printed name.

**Marizol Candelaria Arámbulo Ayala**

29546996