



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS**

**EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN  
LABORAL PERCIBIDAS POR PERSONAL DEL  
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE  
INFRAESTRUCTURA PÚBLICA REGIONAL DEL  
GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA, 2023**

**PRESENTADA POR**

**BACH. GREGORY JIAMPOL ESPINOZA HERRERA**

**BACH. GLADYS LLANOS LARIJO**

**ASESOR**

**DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA - PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la \_FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación (\_\_\_) / Tesis ( X ) / Trabajo de suficiencia profesional (\_\_\_) / Trabajo académico (\_\_\_), titulado:

### **GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL PERCIBIDAS POR PERSONAL DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA, 2023**

Presentado por el(la):

BACH. GRÉGORIO JIAMPOL ESPINOZA HERRERA

BACH. GLADYS LLANOS LARIJO

Para obtener el grado académico ( \_ ) o Título profesional (x\_\_\_) o Título de segunda especialidad (\_\_\_) INGENIERO COMERCIAL asesorado por el/la DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA, como asesor con Resolución de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Programa académico</b>	<b>Aspirante(s)</b>	<b>Trabajo de investigación</b>	<b>Porcentaje de similitud</b>
INGENIERIA COMERCIAL	BACH. GRÉGORIO JIAMPOL ESPINOZA HERRERA BACH. GLADYS LLANOS LARIJO	GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL PERCIBIDAS POR PERSONAL DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA, 2023	16%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 16%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 28 de FEBRERO de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
<b>CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	12
1.2. Definición del problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas específicos:.....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1. Objetivo General .....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	15
1.5. Variables .....	17
1.6. Hipótesis de la investigación.....	19
1.6.1. Hipótesis general:.....	19
1.6.2. Hipótesis específica: .....	19
<b>CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Marco conceptual.....	38
<b>CAPÍTULO III : MÉTODO.....</b>	<b>41</b>
3.1. Tipo de investigación .....	41
3.2. Diseño de investigación .....	41
3.3. Población y muestra.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	43
<b>CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>

4.1.	Presentación de resultados por variable .....	44
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	55
4.3.	Discusión de resultados.....	60
<b>CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>62</b>
5.1.	Conclusiones .....	62
5.2.	Recomendaciones .....	63
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 1</b> OPERACIONALIZACIÓN QUE PERTENECE A LAS VARIABLES .....	17
<b>TABLA 2</b> NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	44
<b>TABLA 3</b> NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN .....	45
<b>TABLA 4</b> NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.....	46
<b>TABLA 5</b> NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN.....	47
<b>TABLA 6</b> NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN CONTROL .....	48
<b>TABLA 7</b> NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL .....	49
<b>TABLA 8</b> NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO .....	50
<b>TABLA 9</b> NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS .....	51
<b>TABLA 10</b> NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO .....	52
<b>TABLA 11</b> NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN .....	53
<b>TABLA 12</b> NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN.....	54
<b>TABLA 13</b> CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	55
<b>TABLA 14</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.....	56
<b>TABLA 15</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.....	57
<b>TABLA 16</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.....	58
<b>TABLA 17</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CONTROL Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL .....	59
<b>FIGURA 1</b> VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	44
<b>FIGURA 2</b> DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN .....	45
<b>FIGURA 3</b> DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN .....	46
<b>FIGURA 4</b> DIMENSIÓN DIRECCIÓN .....	47
<b>FIGURA 5</b> DIMENSIÓN CONTROL.....	48
<b>FIGURA 6</b> VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL .....	49
<b>FIGURA 7</b> DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO .....	50
<b>FIGURA 8</b> DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS.....	51
<b>FIGURA 9</b> DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO .....	52
<b>FIGURA 10</b> DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN .....	53
<b>FIGURA 11</b> DIMENSIÓN COMUNICACIÓN.....	54

## RESUMEN

El propósito del estudio estuvo enfocado en establecer la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023. Se adoptó un enfoque de investigación descriptiva correlacional y se caracterizó por un diseño no experimental. Estuvo compuesta la población por 42 participantes vinculados a la entidad. Cabe destacar que no se aplicó una técnica de muestreo, abordándose a la totalidad de la población identificada. Los instrumentos de evaluación empleados consistieron en cuestionarios estructurados, cada uno compuesto por 20 y 29 ítems, destinados a evaluar tanto la gestión administrativa como la satisfacción laboral respectivamente. Entre los hallazgos todos los valores resultantes indicarían claramente que la gestión administrativa dentro del programa de mantenimiento es eficiente con un 52%, por otra parte, la satisfacción laboral del programa se da de manera regular representado por un 48%. En cuanto a la evaluación de la hipótesis general arrojaron un coeficiente de 0.945, con un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados permiten concluir que existe que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, comunicación, retroalimentación, control, dirección, organización, planificación, gestión administrativa.

## ABSTRACT

The purpose of the study was focused on establishing the relationship between administrative management and job satisfaction perceived by personnel of the regional public infrastructure maintenance program of the Moquegua regional government, 2023. A descriptive correlational research approach was adopted and was characterized by a design not experimental. The population was made up of 42 participants linked to the entity. It should be noted that a sampling technique was not applied, addressing the entire identified population. The evaluation instruments used consisted of structured questionnaires, each composed of 20 and 29 items, intended to evaluate both administrative management and job satisfaction respectively. Among the findings, all the resulting values would clearly indicate that the administrative management within the maintenance program is efficient with 52%, on the other hand, the job satisfaction of the program occurs regularly, represented by 48%. Regarding the evaluation of the general hypothesis, they showed a coefficient of 0.945, with a significance level of 0.000. These results allow us to conclude that administrative management is highly positively related to job satisfaction.

**Keywords:** job satisfaction, communication, feedback, control, direction, organization, planning, administrative management.

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el contexto del programa de mantenimiento de infraestructura pública desempeña un papel crucial en el éxito y eficacia de las operaciones. Este programa no solo se trata de preservar y mejorar las estructuras fundamentales que sustentan una sociedad, sino que también implica la coordinación efectiva de recursos, personal y procesos administrativos para garantizar su funcionamiento continuo y eficiente.

La infraestructura pública abarca una amplia gama de activos críticos, desde carreteras y puentes hasta sistemas de suministro de agua y redes eléctricas. La gestión administrativa en este contexto implica la planificación estratégica, la asignación de recursos, la supervisión de proyectos, la gestión de contratos y el cumplimiento de normativas y estándares. Es un proceso multifacético que requiere una coordinación cuidadosa para asegurar que los proyectos se desarrollen de manera oportuna, dentro del presupuesto y cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad.

Un componente esencial de la gestión administrativa en este programa es la atención a la satisfacción laboral de los profesionales involucrados en el mantenimiento de la infraestructura pública. Los trabajadores, desde ingenieros hasta personal de mantenimiento, desempeñan un papel fundamental en la ejecución exitosa de estos proyectos. La satisfacción laboral no solo se traduce en un entorno de trabajo positivo, sino que también influye directamente en la productividad, la retención del talento y la calidad del trabajo realizado.

La implementación efectiva de estrategias de gestión administrativa que prioricen la satisfacción laboral implica ofrecer condiciones laborales adecuadas, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y participación en la toma de decisiones. Además, la comunicación clara y abierta entre los diversos niveles de la organización es esencial para asegurar que las metas del programa de mantenimiento de infraestructura pública se comprendan y se alcancen de manera eficiente.

En conclusión, la gestión administrativa en el ámbito del mantenimiento de infraestructura pública no solo se trata de planificación y coordinación eficientes,



sino que también requiere una atención cuidadosa a la satisfacción laboral de quienes están involucrados en el proceso. Una fuerza laboral comprometida y satisfecha no solo contribuye al éxito de los proyectos, sino que también fortalece la capacidad del programa para enfrentar los desafíos en constante evolución del mantenimiento y desarrollo de la infraestructura esencial para el bienestar de la sociedad.

La estructura de la tesis se desglosó en cinco capítulos. El primer capítulo, se enfocó en abordar la realidad a nivel nacional e internacional, destacando la formulación del problema, la justificación, así como los propósitos, la formulación de hipótesis, y la operacionalización de variables. El segundo capítulo, se construyó a partir de investigaciones previas y fundamentos teóricos y conceptuales. El tercer capítulo, expuso aspectos como la tipología y diseño del estudio, la definición de la población y muestra, así como los métodos y técnicas empleados, incluyendo el procesamiento de datos. El cuarto capítulo, se centró en la presentación de los hallazgos obtenidos y la respetiva discusión. En última instancia, se destacan las citas bibliográficas empleadas a lo largo del desarrollo del estudio, junto con los anexos.

## **CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La gestión administrativa y la satisfacción laboral son aspectos cruciales para el rendimiento y la armonía en cualquier entorno laboral se busca analizar la problemática asociada con estos elementos a nivel internacional, nacional y en la región específica de Moquegua.

Las instituciones públicas o privadas en las distintas partes del mundo buscan mejorar la satisfacción laboral, pues he entendido que mientras mejor sea considerado el trabajador mayor será su productividad la incidencia para con los usuarios será efectiva, En Asia el trabajo que realiza las instituciones estatales puede tardar entre horas y meses de trabajo se daba quizás a la disciplina la responsabilidad y el compromiso entre otras cosas los factores culturales.

En el Perú cuando se hace referencia a proyectos ejecutados por las entidades públicas esto genera mucha desconfianza y una mala percepción en cuanto a la ejecución financiera alineándolo esto hacia la corrupción y sosteniendo aún más esa percepción es que muchas de estas cuál terminan a lo largo del tiempo confirmándose de qué hubo muchos procedimientos inadecuados. Sumado a esto es que los trabajadores de las instituciones públicas muchas veces son maltratados y muy mal remunerado por lo que esto se ve reflejado en la atención con la población. En esta investigación, describe la situación global de la gestión administrativa y la satisfacción

laboral, los desafíos comunes y mejores prácticas que se han identificado en diversos contextos.

En Moquegua la situación específica no es distinta que en el plano internacional. Existen factores comunes que influyen en la gestión administrativa y la satisfacción laboral, así como las posibles discrepancias que podrían surgir debido a contextos culturales, económicos o legislativos distintos. El Gobierno regional de Moquegua es una nueva gestión para lo cual la investigación analizará el proceso administrativo que se lleva a cabo en el Gobierno regional de Moquegua así como las actualizaciones sobre los procedimientos administrativos que hubiese. Así mismo también se busca analizar la satisfacción del cliente interno en este caso la satisfacción laboral de los profesionales y técnicos que laboran en el programa y mantenimiento de infraestructura pública y determinar cómo se encuentra la productividad en general de esta área.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿De qué manera se relaciona la planificación y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023?

¿De qué manera se relaciona la organización y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de

infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023?

¿De qué manera se relaciona la dirección y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023?

¿De qué manera se relaciona el control y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación de la planificación y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

Establecer la relación de la organización y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

Establecer la relación de la dirección y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de

infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

Establecer la relación del control y la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

#### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

La justificación de la presente investigación se enfoca y directamente en la importancia y relevancia de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran dentro del programa de mantenimiento de infraestructura, en donde se ejecutan actividades que permitirán el desarrollo del programa de manera eficiente, la justificación se enfoca y brindar información que permita comprender el desarrollo de la gestión y cómo se está generando la satisfacción dentro del programa, por lo que toda la información genera en la investigación es imperativa.

Relevancia social:

Para que la sociedad pueda tener una calidad de vida es necesario que todas las infraestructuras en donde cohabitan tengan la capacidad y el soporte necesario para brindar la seguridad y confianza en la población, de ahí surge la relevancia del mantenimiento de la infraestructura; no obstante para que pueda efectuarse un mantenimiento adecuado de la infraestructura es necesario que se puedan cumplir dos factores siendo el primero que el personal con el que se trabajará sea el adecuado y presente todas las características necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades, y el segundo el factor de la satisfacción que influenciará directamente en la ejecución de las actividades que efectuará el personal. La gestión administrativa es la herramienta que permitirá establecer todas las bases necesarias para que el ambiente laboral en donde se efectúen las funciones y actividades del personal sean las idóneas para el personal.

Relevancia teórica:

Dentro del desarrollo de la investigación se procederá a estudiar diversas fuentes de información en de información, en dónde será posible estudiar y conocer con mayor precisión a las variables; así también, conocer el mantenimiento de infraestructuras, siendo este último el tema que permitirá abordar a las variables.

#### Justificación Práctica:

El desarrollo de la investigación permitirá que la justificación práctica se enfoque en el desarrollo de la gestión y la satisfacción dentro del contexto del mantenimiento de infraestructuras lo cual traerá como resultado la identificación de las áreas en donde se puede llegar a mejorar las actividades que se desarrollan dentro de la gestión y así efectuarse una eficiencia en el desarrollo operativo en cuanto a la satisfacción laboral se logrará generar una retención del personal disminuyendo con esto la rotación e incrementando al mismo tiempo la calidad del trabajo.

#### Relevancia Metodológica:

Por medio de la investigación será posible generar una contribución teórica en la literatura académica permitiendo llenar de manera significativo algunos vacíos que se encuentran dentro de ella. Todos los hallazgos que se logre encontrar servirán como influencia directa a los responsables para que sus decisiones sean tomadas considerando diversas perspectivas con la finalidad de conseguir la efectividad de la gestión administrativa y al mismo tiempo generar un impacto positivo en la satisfacción del personal.

## 1.5. Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización que pertenece a las variables*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
<b>Variable 1:</b> Gestión administrativa	Según la información que brindan los autores Campos & Loza (2011) el concepto y definición de esta variable se encuentra en: es un proceso el cual logra integrar acciones que se logran vincular para lograr obtener un solo resultado, cumpliendo los objetivos hasta lograr un rendimiento óptimo	El instrumento utilizado dentro de la investigación será el cuestionario el cual presentará una estructura que estará conformado por cuatro dimensiones.	1. Planificación	1.1. Evaluaciones políticas 1.2. Responsabilidad 1.3. Medición	Encuestas: Cuestionario	1,7
			2. Organización	2.1. Desempeño 2.2. Procesos de selección 2.3. Metas		8,11
			3. Dirección	3.1. Misión y visión 3.2. Manejo de conflictos 3.3. Liderazgo		12,16
			4. Control	4.1. Monitoreo 4.2. Control de actividades 4.3. Permanencia del trabajador		17,20
<b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral	Según la información brindada por el autor Bolívar (2013) menciona que la satisfacción es el resultado de un análisis directo sobre las necesidades y expectativas que	El instrumento utilizado dentro de la investigación será el cuestionario el cual presentará una estructura que estará conformado por cinco dimensiones.	1. Condiciones de trabajo	1.1. Ambiente	Encuestas: Cuestionario	1,6
			2. Beneficios económicos	2.1. Salario 2.2. Horas extras 2.3. Ascensos		7,11
			3. Trabajo en equipo	3.1. Compañerismo 3.2. Apoyo 3.3. Solidaridad		12,17

<p>presentan las personas al generarse la satisfacción se genera directamente el cumplimiento de sus expectativas y necesidades creando emociones internas positivas con las cuales la persona se sentirá motivado.</p>	4. Retroalimentación	4.1. Información 4.2. Capacitación	18,24
	5. Comunicación	5.1. Comunicación activa 5.2. Participación	25, 29

**Nota:** Construido por los autores



## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

### **1.6.2. Hipótesis específica:**

1. La planificación se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.
2. La organización se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.
3. La dirección se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.
4. El control se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

## **CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Internacional**

Guerrero y Pérez (2018) fueron los actores que desarrollaron la investigación sobre las variables satisfacción laboral y gestión administrativa dentro dos municipalidades siendo primero Patate y luego Ceballos de Tungurahua Ecuador, para lo cual propusieron como objetivo determinar si entre las variables se genera alguna influencia. Planteando como metodología el desarrollo de las investigaciones básicas, descriptivas y no experimentales; además, de ellos presentaron como población a un total de 172 personas quienes a solo 119 de ellos se les realizaron los estudios respectivos como muestra; posterior al desarrollo del procesamiento de información planteado por los autores los resultados generados permitieron visualizar que el valor de Spearman fuera de 0,037 para la primera municipalidad, mientras que para la segunda el valor de Spearman fue de 0,054 ;por lo que la investigación termina concluyendo y que en efecto existe una influencia entre las variables.

Benalcázar (2020) propuso el desarrollo de la investigación sobre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, efectuando sé el estudio dentro de la empresa luminex Resources, considerando que la investigación se direccionara en el cumplimiento del objetivo de conocer si existe alguna relación entre las variables. para tal caso la metodología

aplicada por el autor se enfocó en las características de la investigación descriptiva, investigación básica y la investigación no experimental; efectuando que se reclutara a 48 personas que laboraban en ese entonces en la empresa convirtiéndolos en su muestra y así poder obtener información con la que pudieran conocer si se está generando una relación o no entre las variables. Se generó como resultado que el valor de R cuadrado de correlación fue -0.29 por lo que la investigación concluye en lo siguiente existe una correlación entre las variables, pero por el valor generado esta correlación es negativa y baja.

López y Villacís (2018) son los investigadores que propusieron que su investigación la cual les permitiría obtener su título profesional, estuviera enfocado en analizar la satisfacción y el desempeño del personal que elaboran dentro de la unidad educativa bilingüe Santiago mayor en Ecuador, planteando como objetivo determinar el nivel de relación entre las variables; de tal modo que la metodología planteada se conformó por un diseño descriptivo y correlacional contando con un total de 65 personas que elaboraban dentro de la unidad. Obteniendo valores los cuales permitieron visualizar que según la muestra el 94% de ellos consideran que las acciones efectuadas por el personal son eficientes según sus cargos. Por lo que en la conclusión de la investigación se plantea los siguientes: son diversos los factores que determinan la eficiencia con la que el personal ejecuta sus actividades y cumplen con sus responsabilidades siendo alguno de estos las recompensas monetarias, en tanto existe una relación directa entre las variables.

### **2.1.2. Nacional**

Cornejo (2021) el autor llevó a cabo el desarrollo del estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción dentro de la gestión educativa en Moquegua, planteó como objetivo determinar la influencia entre las variables desarrollando para ello una metodología en la cual implicó a las investigaciones básicas explicativas y no experimentales, Contando además con un total de 72 sujetos que elaboraban dentro de la unidad de

investigación. Todos los resultados que fueron encontrados en la investigación demuestran que el 66% de la muestra considera que el clima dentro de la unidad es medio, mientras que el 51% considera Adecuado la satisfacción; en cuanto a la correlación entre las variables el valor generado luego del procesamiento en el programa SPSS fue 0,759; por lo que, finalmente el estudio terminó concluyendo en que existe una correlación entre las variables siendo esta moderada y positiva.

Bao (2021) Ejecutó la investigación haciendo uso de las variables gestión y satisfacción laboral en el personal que labora dentro de la escuela en unheval, para tal estudio se planteó que el objetivo se enfocara en el desarrollo de las variables a fin de conocer estudiar a las variables para conocer si existe una relación entre ambas. La metodología estuvo conformada por una investigación básica, correlacional y no experimental, en donde solamente la muestra estuvo conformada por un total de 18 personas que elaboraban dentro de la escuela. Toda la información obtenía dentro de la investigación dio como resultado que el valor de Cronbach sea de 0,820, en tanto el valor de Pearson fuera de menos 194. Finalmente, la investigación permitió llegar a la siguiente conclusión: no se presenta ninguna relación entre las variables.

Hidalgo (2021) planteó como estudio de investigación a las variables gestionan administrativa y satisfacción laboral, para lo cual ubicó como unidad de estudio a la Corte Superior de Justicia, también planteo que el objetivo fuera determinar la existencia de alguna relación entre las variables siendo necesario para todo esto que la metodología aplicada se conformara por investigaciones no experimentales, correlacional y de corte transversal asumiendo solamente un total de 91 trabajadores de la unidad. Todos los resultados obtenidos en la investigación permitieron conocer que el 53.8% de la muestra considera que existe un alto porcentaje de gestión dentro de la corte; mientras, que el 50.5% de la muestra considera que la satisfacción es alta en tanto el valor de Spearman fue de 0,731; la investigación presentó la

siguiente conclusión: existe pruebas suficientes para afirmar y confirmar una correlación entre las variables.

Rodríguez (2017) presentó el desarrollo de la investigación sobre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral haciendo uso del Ministerio como unidad de investigación, planteando como el objetivo general determinar la existencia de una relación entre las variables para lo cual hizo uso de una metodología la cual se conformó por las investigaciones básicas, correlacional, no experimental; también, reunió un total de 108 personas para que conformaran su muestra a quienes se les hizo un cuestionario sustrayendo información con la que se logró obtener a resultados como el valor de Spearman el cual resultó ser 0,456. Finalmente, la conclusión de la investigación a la que se llegó por parte del autor fue la siguiente: existe evidencia suficiente para afirmar la relación entre las variables.

### **2.1.3. Local**

Pare (2018) Desarrolló la investigación que se enfocó en estudiar la gestión administrativa y el clima laboral dentro del Instituto de Medicina Legal en la región de Moquegua, planteando como objetivo determinar la existencia de una relación entre las variables. La metodología utilizada en la investigación se conformó por una investigación básica de corte transversal, no experimental y correlacional; también, consideró a un total de 32 trabajadores a quienes se les aplicó instrumentos y técnicas con los que lo se logró sustraer información para determinar si existe o no una relación entre las variables, dando como resultado que el valor de correlación fuera de 51.6%. Por lo que finalmente se concluye que existe evidencia suficiente que demuestra la correlación entre las variables.

Ramos (2021) sustentó la investigación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral utilizando como unidad de investigación al Instituto de Educación superior tecnológico, poniendo como meta la identificación de una conexión entre las variables en cuestión, el enfoque metodológico

empleado en el estudio se configuró como una indagación de carácter básico, correlacional, descriptiva y utilizó un total de 15 personas a quienes se les sustrajo información relevante con la que se logró obtener un resultado de menos 1 a 1. Finalmente, la investigación concluye en confirmar que existe una tendencia que permite demostrar la existencia de una correlación directa y positiva entre las variables.

Huarsaya (2021) efectuó el estudio sobre el liderazgo transformacional y la variable satisfacción laboral haciendo uso de la Universidad Nacional de Moquegua como unidad de investigación, planteando como objetivo determinar la presencia de alguna relación entre las variables para lo cual aplicó una metodología que se conformó por investigaciones de nivel correlacional, aplicada, haciendo uso de un total de 81 personas que elaboraban dentro de la unidad de investigación a las 81 personas se le sustrajo información haciendo uso del cuestionario y de la encuesta para finalmente obtener los siguientes resultados: la correlación de R presentó un valor de 0,504; mientras, que el nivel de insignificancia fue menor al 0,05 por los resultados generados en la investigación ésta termina concluyendo en que existe evidencia suficiente que demuestra una correlación entre las variables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **Definición**

Dentro de una institución o entidad se produce un conjunto de procesos y actividades que son desarrollados con el fin de cumplir los objetivos y las metas, entre estas actividades y procesos se genera como resultado la gestión administrativa, en dónde se hace uso de los recursos presentes dentro de la entidad de manera eficiente cumpliendo con todos los lineamientos y las normas. La gestión se vincula directamente con la planificación la dirección el control y la ejecución elementos que permiten

la obtención de beneficios para todos los involucrados con los procesos y las actividades dentro de la institución (Alvarado & Monroy del Castillo, 2013)

Robbins (2004) Contribuye con información brinda por los autores del párrafo anterior argumentando que las instituciones pueden ser manejadas por un conjunto de personas que presentan las características necesarias para ocupar puestos, en donde las responsabilidades les otorga el poder suficiente para designar y tomar decisiones. Logrando manejar a otro grupo de personas quienes efectuarán las acciones para cumplir con las metas.

La gestión administrativa permite que el desarrollo de las actividades el uso de los recursos se dé de manera racional consiguiendo la reducción de problemas futuros logrando conseguir que los resultados sean favorables para la organización, incrementando la productividad y enfocándose en el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Campos & Loza, 2011)

Chiavenato (2003) manifiesta que la gestión es considerada como una estrategia el cual al emplearse dentro de los procesos y de las actividades logra mejorar los resultados equilibrando la autonomía y participación del personal; además, fomenta el trabajo en equipo y logra conseguir un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades.

La gestión administrativa también puede ser conocida como una disciplina el cual al efectuarse dentro de una organización permite que se cumplan con cabalidad y conciencia las actividades y responsabilidades que presenta la organización logrando direccionar adecuadamente las capacidades del personal y los recursos con los que cuenta la organización, cumpliendo con generar una identificación y compromiso por parte del personal hacia las metas (Martínez, 2006)

La gestión administrativa es un proceso el cual se maneja de manera eficiente según la jerarquía del personal que laboran dentro de la

organización, para que se dé una gestión eficiente es necesario que las actividades realizadas tengan un vínculo, y así se pueda lograr obtener el máximo rendimiento de los recursos cumpliendo con las metas y los objetivos

### **La importancia de la gestión**

Robbins (2004) importancia de la gestión administrativa radica en los siguientes:

Por medio de la gestión el funcionamiento de una organización se produce de manera eficiente debido a que se proporciona por medio de él una estructura el cual permite la facilitación del desarrollo de la planificación y coordinación de las actividades asimismo se permite el uso de los recursos siendo estos los materiales y los humanos, logrando asignar de manera clara y concisa los objetivos

Por medio de la gestión es posible que se genere una adecuada toma de decisiones considerando las situaciones del entorno y los factores que influencia en el rendimiento del personal de la organización y en la toma de decisiones, además de ello la gestión permite que sea posible la recopilación de información y la generación de un análisis sobre la situación actual de la organización, logrado identificar aspectos que pueden ser mejorados, incrementando estrategias y anticipando futuros problemas.

Finalmente, por medio de la gestión administrativa es posible que la organización tenga transparencia en sus actividades y en el uso de sus recursos de esta manera se logra fomentar un entorno ético y responsable prevaleciendo los valores y la transparencia, incrementando la confianza entre todos los involucrados y logrando que el crecimiento sea sostenible en periodos de tiempos largos.

Existen diversos propósitos dentro de la gestión no obstante según Robbins (2004) solo considera cuatro propósitos, a continuación, se mostrarán los siguientes:



- Planificar adecuadamente las actividades controlándolas de manera eficiente para cumplir lo con las metas de la organización
- Efectuar el desarrollo de gestiones para manejar información relevante sobre el uso de los recursos, logrando cumplir con el desarrollo adecuado de los procesos y el cumplimiento de las metas siguiendo las políticas y normas establecidas.
- Se logra conseguir la detección anticipada de las necesidades y los requerimientos presentes dentro de la organización, logrando anticipar situaciones conflictivas y perjudiciales para la organización.
- Es posible llevar a cabo un análisis detallado sobre las acciones efectuadas dentro de la organización y así conocer con gran exactitud y detalle todas las inversiones realizadas.

### **El objetivo de la gestión**

Cuando se hace uso de la gestión apropiadamente es posible que el desarrollo de las funciones del personal se dé de manera eficiente y la distribución de las actividades y tareas diarias sea la adecuada, esta consecuencia que por medio de la gestión administrativa es posible disponer de las habilidades y aptitudes del personal. Por medio de la gestión también se puede llegar a identificar todas las situaciones futuras que generarán como consecuencia resultados negativos para la organización; el personal severo beneficiado por la gestión administrativa ya que podrán incrementar sus capacidades conocimientos y tener experiencia con el que incrementen su capacidad profesional convirtiéndolos en profesionales más aptos para ocupar puestos superiores al actual. Finalmente, todos los involucrados lograrán conseguir el cumplimiento de sus objetivos (Robbins, 2004)

Una adecuada gestión administrativa se desarrolla en un período de tiempo considerable tomándose periodos prudentes para su desarrollo

combinando la situación actual y presente de la organización para conseguir que el futuro sea mejor (Chiavenato, 2003)

## **Dimensiones**

- **Planificación**

Los autores mencionan que esta dimensión se relaciona con los objetivos de la misión y de la visión quienes son planteados al inicio de la construcción jurídica de la organización, El desarrollo de la planificación se da como el factor importante en donde se plasma cada detalle sobre las actividades y los procesos que se van a realizar además de ello dentro de la planificación también se procede a describir la designación de cargos y funciones del personal (Koontz & Weihrich, 2013)

Según lo menciona el autor la planificación es el resultado de la toma de decisiones de manera figurativa para luego ser efectuado de manera literal, para que la planificación sea la adecuada se debe de considerar diversas circunstancias elementos y factores que afectarán y alterarán el rumbo de las actividades y de los objetivos, por lo que como consecuencia esto será negativo para la organización. El análisis situacional es de gran relevancia para el futuro de la organización (Robbins, 2004)

Esta dimensión se desarrolla el inicio del desarrollo de la gestión administrativa, por medio de la planeación se estipulan todas las actividades y se consideran todos los criterios necesarios para que la organización pueda sobresalir en la parte económica, social y política.

- **Organización**

Resulta ser el conjunto de acciones que son efectuadas con la finalidad de hacer uso de los recursos disponibles distribuyéndolos según sus características y la necesidad que se presenta con ellos, para finalmente lograr con el cumplimiento de las metas (Robbins, 2004)

Para el desarrollo eficiente de las responsabilidades y funciones que presenta una institución es indispensable que se distribuya de manera adecuada los recursos y se organicen a todos ellos según su disponibilidad y adquisición. Entre los recursos se encuentran: los materiales y los humanos; ambos permiten el cumplimiento de las metas haciendo que los procesos sean ejecutados con acciones adecuadas, es importante tener en cuenta que ambos recursos se complementan, logrando ser un dúo perfecto, generando resultados positivos para todos los involucrados con las actividades y los procesos. Para que todo esto sea posible se debe llevar a cabo un análisis detallado de las características de cada recurso estudiando las capacidades que estos presentan y sus propiedades para disponer de ellos de manera eficiente y distribuirlos de manera correcta, el Recurso Humano su distribución será según su capacidad en el cargo y las habilidades que presente poniéndolo en orden jerárquico. La organización se trata de eso de ser el proceso que permite la distribución de los recursos considerando sus características principales disponiendo de ellos según la necesidad que presenta la institución (Bueno et al., 2018)

Se sintetiza que la dimensión organización es aquella dimensión y al ser empleado de manera adecuada permite el cumplimiento de los objetivos debido a sus características en donde se presenta, por medio de él se logra distribuir y jerarquizar los recursos con los que cuenta una institución.

- Dirección

Es la dimensión que permite al ser empleada de manera eficiente la coordinación sobre las acciones que van a ser efectuadas por el personal de un rango inferior, Por medio de la dirección se puede disponer de indicaciones específicas y direccionar de manera adecuada todas las acciones con respecto al funcionamiento de los procesos dentro de una institución (Hernández & Rodríguez, 2011)

El procedimiento en cuestión implica la consideración exhaustiva de todos los elementos relativos a las competencias exhibidas por los individuos que desempeñan roles profesionales, teniendo en consideración estos aspectos se puede llegar a generar indicaciones para ejecutar acciones; además, de ello conociendo las capacidades de los profesionales se conocerá sus necesidades sus carencias y otros aspectos mismos con los que se puede crear una estrategia para producir estímulos y motivaciones en el personal y así hacer que el personal pueda ejercer mejor sus funciones y desempeñar adecuadamente su papel dentro de la institución (Robbins, 2004)

- Control

Los autores Hernández & Rodríguez (2011) mencionan y especifican que el control es el resultado de la imposición y determinación de distintas reglas, normas en donde se pretende delimitar el comportamiento y el accionar de las personas que efectuarán acciones para desarrollar procesos dentro de una organización, además de ello la designación de estas reglas van a permitir la creación de un patrón para el comportamiento del personal y así lograr equidad dentro de la organización.

No obstante, los autores Koontz & Weihrich (2013) comentan que el control es el proceso en donde se va a evaluar cada actividad y decisión tomada por el personal en función a la ejecución de sus obligaciones y responsabilidades, por medio del control es posible controlar y corregir las acciones del personal logrando que solamente se ejecuten actividades que traerán como resultado beneficio positivo para todos los involucrados.

Se puede deducir que la dimensión control se atribuye a la ejecución de verificación sobre las acciones y decisiones que toman en consideración el personal para cumplir con sus obligaciones además por medio del control es posible corroborar el cumplimiento de las normas

logrando generar seguridad y confiabilidad en las actividades que ejecuta el personal.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

La definición de la variable satisfacción laboral es definida por varios autores como a continuación se mostrará la definición que presentan diversos autores sobre esta variable:

Según Fuentes et., al (2008) menciona que la satisfacción laboral es el resultado que se genera en el interior de las personas debido a que por decisiones y factores externos e internos se ha logrado satisfacer sus necesidades y demandas, generando en su interior emociones positivas las cuales logran que el comportamiento de la persona sea positiva y sea entusiasta, además de provocar la capacidad de encontrar soluciones, crear alternativas, proponer estrategias y así lograr que se ofrezca un buen servicio. También por medio de la satisfacción el personal tiende a tener un comportamiento y una actitud diferente debido a las emociones positivas que en él se percibe, logrando tener un tacto más humano cálido y generando seguridad tanto para su persona como para las personas de su entorno que percibirán estas emociones.

Según la información que manifiesta el autor Hannoun (2011) este percibe como satisfacción laboral la sensación de cumplimiento a sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades del personal dentro de una organización en donde son los factores del entorno que satisfacen sus expectativas cumpliendo con todos los ideales que éste presenta es así que dentro de la satisfacción se percibe un entorno y clima laboral adecuado empático y seguro. Esto es posible cuando la organización presenta una estructura adecuada; además, de plantear normas y reglamentos en donde regirán los comportamientos y las actitudes del personal con sus demás compañeros logrando que todo el personal sienta que es necesitado, valorado, respetado y considerado. Si no se presenta una satisfacción laboral dentro de la organización el personal por más capacidades, conocimientos

y experiencia que presente va a decaer en la eficiencia del cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades porque no se sentirá cómodo, ni comprometido, mucho menos sentirá la obligación de responder ante sus obligaciones con la organización, por lo que finalmente se verá perjudicada la organización ya que no proporcionará una buena atención a sus clientes, ni brindará un servicio de calidad y no cumplirá con sus metas.

El autor Bolívar (2013) Sintetiza que la definición de esta variable se enfoca solamente en cumplir con las expectativas del personal creando un ambiente cómodo y agradable para que éste pueda desenvolverse de manera eficiente dando a conocer cuáles son sus capacidades y aptitudes frente a sus responsabilidades, entonces la organización para proporcionar satisfacción a sus trabajadores solamente debe de generar que el ambiente en donde se va a elaborar sea el adecuado que presente factores como: la iluminación, la organización de los bienes inmuebles, el color de las paredes, la instalación de equipos y demás; según las actividades que vaya a ejercer el personal y de esta manera proporcionará satisfacción ya que la distribución de todo esto será la adecuada.

Según menciona los autores (Robbins, 2004) le dan especial énfasis al aspecto monetario en donde la organización podrá generar satisfacción a sus trabajadores siempre y cuando estos conozcan cuáles son sus necesidades y prioridades que presenta su personal proporcionándoles una retribución adecuada sobre las actividades que el personal realiza, valorizando su trabajo y la inversión que el personal invierte en cumplir con sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, porque al ser retribuidos de manera adecuada el personal se sentirá contento, feliz; ya que la retribución monetaria es acorde con sus funciones y con la inversión que el personal realiza.

Para que se dé la satisfacción laboral es fundamental que se consideren diversos factores siendo estos los siguientes: el clima, la remuneración, las condiciones de trabajo, el trabajo en equipo, las capacitaciones y la comunicación. Todos estos factores influenciarán en el

comportamiento y en la actitud del personal, esta influencia puede ser favorable o desfavorable para la organización, todo dependerá si los factores son aplicados de manera eficiente y considerando las necesidades y requerimientos que presenta el personal para el desarrollo adecuado de sus funciones y obligaciones. Se debe tener en cuenta que cada personal presenta diversas necesidades, pero de manera general es importante el desarrollo de los factores mencionados anteriormente para que puedan cumplir con sus funciones; sin embargo, en el caso del desempeño y rendimiento laboral es necesario considerar otros factores como el de las motivaciones, la adaptabilidad, las capacidades y las habilidades del personal. Si la organización logra brindar satisfacción a su personal los resultados serán visibles en periodos de tiempo establecidos, creando un nivel de posicionamiento adecuado, generando que el personal crezca a nivel profesional y además se vea más comprometido con la organización esforzándose día tras día tomando decisiones y optando por un comportamiento apropiado dentro del entorno laboral, finalmente como resultado de todo ello se tendrá un buen desempeño y se estará asegurando el éxito de la organización (Agudelo et al., 2016)

Navarro et al., (2010) menciona que en la actualidad la satisfacción del personal es como un ciclo el cual inicia en la concepción de conocimientos sobre las necesidades y carencias del personal y de la misma organización seguido del manejo y desarrollo del producto o servicio que se brinda, para proseguir con el conocimiento de las carencias de los clientes externos, mismos que retribuirán económicamente los servicios y productos que brinda la organización con la retribución económica de los clientes externos se benefician los clientes internos, si en algún momento el proceso de esta cadena se llegase a romper o detener su flujo normal, las consecuencias resultarían ser negativas por lo que finalmente no se podría llegar a satisfacer económicamente a los clientes internos, debido a que los clientes externos no estarán satisfechos con el producto o servicio que brinda la organización. Para que haya ingreso monetario en una organización la imagen y reputación de esta debe sobresalir y ser pulcra.

## **Determinantes de la satisfacción laboral**

El autor Robbins (2004) llega a mencionar que existen 5 factores determinantes dentro de la satisfacción a continuación mencionan a los siguientes:

- La satisfacción es determinada por el factor determinante el cual es el económico como este factor impulsa la motivación para seguir desarrollando sus actividades ya que por medio de él el personal tiene la capacidad para adquirir otros bienes y servicios que benefician a sus necesidades
- Otros factores determinantes encontrados son las condiciones y la comunicación estos factores van a permitir que el flujo de información generada dentro de la organización sea la adecuada permitiendo un mismo conocimiento con respecto a las condiciones se trata del ambiente laboral y el clima que afectan directamente el aspecto físico del personal.
- Otros los factores determinantes es la designación de funciones en donde estas deben de precisar una claridad y especificidad sobre las acciones que desarrollará dentro de un cargo determinado por lo que en sus funciones el personal no deberá desarrollar múltiples actividades ya que delimitará e impedirá el desarrollo adecuado de sus responsabilidades impidiendo el crecimiento del personal.
- También se encuentra el factor determinante de las expectativas que es la idealización sobre una situación determinada en donde se plasma lo que quiere conseguir o lo que espera obtener el personal,
- Otros de los factores que determina la presencia de satisfacción en el personal es la seguridad que ellos llegan a sentir dentro de su ambiente laboral, esto genera que el personal tenga un equilibrio mental.



## Dimensiones

- Condiciones de trabajo

Una empresa, organización entre otros, tiene la obligación de plantear y poner en ejecución una serie de condiciones que permitirán el desarrollo eficiente y adecuado de las funciones del personal; no obstante, se debe de considerar las políticas y normas que establece el estado en donde se encuentra todas las condiciones descritas plasmando el beneficio para el personal en donde se les proporcionará comodidad seguridad y confianza. Si por lo contrario estas condiciones resultan ser negativas automáticamente repercutida en los resultados de la organización debido a que el personal no tendrá la confianza ni seguridad para desarrollar sus funciones de manera eficiente ni adecuada por lo que se limitará en sus comportamientos (Sánchez & Martínez, 2014)

Para el desarrollo de las funciones de la organización éste dispone de un espacio determinado en donde instalará los bienes e inmuebles equipos y materiales para el desarrollo de las actividades, el desplazamiento e instalación de todos estos bienes deben de ser según las actividades que se van a realizar y debe de presentar condiciones favorables para el de su desarrollo (Leal et al., 2000)

- Beneficios económicos

La dimensión beneficios económicos se enfoque en las ganancias monetarias que llegan a obtenerse a realizar alguna actividad en donde se brinda productos y servicios, esta dimensión se basa en una retribución monetaria que se le genera a la persona por invertir sus conocimientos y experiencias en una actividad. Por lo que resulta ser un valor positivo el cual permite el incremento demás beneficios para la persona, debido a que por medio de esta dimensión se suplirá a todas las necesidades o por lo menos las principales. El beneficio económico también se conoce como una ganancia incremento de patrimonio

tangible, esta dimensión es denominado también como el llamado Residual income; por medio del incremento de la economía se genera la posibilidad de desarrollar oportunidades en generar adquisiciones que mejoren la estabilidad y calidad de vida de las personas (Robbins 2004)

El beneficio económico se refiere a las ganancias que se obtienen por realizar una actividad convirtiéndose en una ventaja de crecimiento y aporte para la sociedad debido a que toda aquella actividad que se trate y vincule directamente a la economía se convierte en un ciclo; el beneficio que trae consigo el ingreso económico para las personas es positivo dependiendo del monto este monto será determinado por medio de un consenso entre la organización y el personal en donde se tendrá que determinar primero las actividades que éste ha de realizar dentro de la organización y los beneficios que la organización llegara a tener por el desarrollo de las actividades del personal (Robbins 2004)

Esta dimensión también puede ser conocido según el autor Alles (2002) como utilidad el cual llega a ser designado por el proceso de actividad económica que realice una persona en este caso la inversión que realiza el aporte de conocimientos y experiencia, las ganancias obtenidas son una retribución el cual pueden ser utilizadas en diversas situaciones. Para poder determinar el monto del beneficio económico se debe de considerar la inversión del personal asimismo la organización deberá de considerar la experiencia el conocimiento las habilidades y actitudes además del comportamiento que presenta el personal para determinar el monto del beneficio económico que le corresponderá. Si el monto determinado no corresponde al ejercicio de las funciones del cargo del personal gradualmente se verá en los resultados de su desempeño una disminución de su eficiencia esto a consecuencia que el personal no se sentirá valorado por la organización.

- Trabajo en equipo

Según el autor Alles (2002) menciona que la dimensión trabajo en equipo se enfoca directamente en el ejercicio de las funciones haciendo que el desarrollo de estas se dé por las actividades ejercidas de un grupo de personas que presentan habilidades y características para desarrollar estas actividades. El autor también menciona que el trabajo en equipo es una estrategia que la organización desarrolla con la finalidad de crear un ambiente sólido y de confianza con su personal.

- Retroalimentación

Resulta ser un proceso en donde se desarrolla diversas actividades que permiten la generación de información de un emisor a otro receptor, dentro de una organización cuando se produce la retroalimentación se genera el traslado de información entre áreas permitiendo que el desempeño del personal sea de manera adecuada considerando el cumplimiento de las normas y políticas establecidas dentro de la organización, de ahí surge la importancia de una adecuada retroalimentación. Por medio de la retroalimentación se proporciona información de gran relevancia logrando que se genere una mejora continua en los procesos, la adaptación y optimización de los procesos para el desarrollo de un producto o servicio (Leal et al., 2000)

- Comunicación

La comunicación es un proceso en donde se genera la transmisión de información de una fuente a otra, dentro de las organizaciones se da de una persona a otra persona en diferentes niveles jerárquicos los cuales permiten que el emisor pueda brindar indicaciones al receptor proporcionándole información con la que el receptor pueda llegar a tener la capacidad adecuada para hacerle frente a sus responsabilidades. Se menciona que la comunicación también es aquel medio en donde se genera la interpretación de términos y el intercambio de los significados de los términos, en donde al generarse una buena y eficiente

comunicación el conocimiento obtenido será único y general para todos los involucrados. El uso de la comunicación dentro de las organizaciones es vital para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, por medio de este se podrá generar el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de las metas como también el cumplimiento de las normas impuestos por el estado y por la propia organización (Alles, 2002)

### 2.3. Marco conceptual

**La satisfacción laboral:** Es el nivel de agrado y emoción positiva que siente el personal cuando se le provee las condiciones adecuadas dentro de un espacio terminado para cumplir con sus funciones (Fuentes et., al 2008)

**Dirección:** Es la disposición que tiene la organización en proponer a una persona con la suficiente capacidad para liderar y guiar a todos los involucrados de la organización con la finalidad que se cumplan las metas estipuladas; así mismo, este líder debe de tomar decisiones y motivar a su personal para que estas metas puedan ser alcanzadas con mayor facilidad y el menor tiempo posible; además, de hacer uso de los recursos de manera eficiente (Hernández & Rodríguez, 2011)

**Organización:** Se refiere que es una estructura en donde se dispone del uso y empleo de todos los recursos con los que cuenta una organización, esta disposición del recurso se hace con la finalidad de conseguir las metas trazadas (Robbins, 2004)

**Control:** Son las acciones que se ejecutan dentro de una organización con la finalidad de monitorear y regular las actividades que realiza el personal dentro de los lineamientos de los procesos para cumplir con todo lo estipulado en la planeación también por medio del control se busca corregir algunas desviaciones y mejorar el rendimiento de las acciones y actividades ejecutadas por el personal (Hernández & Rodríguez 2011)

**Planeación:** Es el proceso en donde se pretende establecer objetivos específicos; también, por medio de la planeación es posible que la

organización determine diversas estrategias con las que pueda llegar a desarrollar planes futuros y solucionar complicaciones que pueden perjudicar gradualmente a la organización impidiendo el cumplimiento de los objetivos (Koontz & Weihrich, 2013)

**Beneficios económicos:** Este resultado de una toma de decisiones en donde se consideran diversos factores por parte de la organización hacia su personal siendo que el beneficio económico es una recompensa financiera por la contribución del personal con sus actividades también se conocen como salarios, bonificaciones, prestaciones, entre otros (Robbins, 2004)

**Trabajo en equipo:** Es el resultado de la colaboración que se efectúa entre todo el personal con la finalidad de cumplir las actividades diarias o las metas estipuladas en la planeación de la organización (Alles, 2002)

**Comunicación:** es el medio que se utiliza para intercambiar información entre diversas personas e individuos, el propósito de la comunicación es transmitir mensajes específicos y precisos lo cual facilita claramente la comprensión entre todos los involucrados (Alles, 2002)

**Retroalimentación:** Resulta ser la información que se le proporciona al personal para incrementar su desempeño y conocimiento sobre el funcionamiento del proceso de una organización, permitiendo que el personal pueda efectuar actividades adecuadas y necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones servicio (Leal et al., 2000)

**Clima laboral:** Es el ambiente que se siente dentro de las instalaciones de una organización, cuando el clima laboral es el adecuado las emociones presentes son positivas y motivadoras; no obstante, cuando el clima es negativo se convierte en frustración, incomodidad, entre otras, lo cual impide el desarrollo adecuado de sus funciones y responsabilidades limitándolo utilizar el 100% de sus capacidades, conocimientos y habilidades (Pare, 2018)

**Salario:** Se conoce la compensación monetaria que es atribuida por parte de la organización hacia su personal esto en consideración al intercambio de beneficios que se genera entre ambos (Benalcázar, 2020)

**Capacitación:** Surge como producto de la realización de acciones cuyo propósito fundamental consiste en fortalecer y consolida el conocimiento incrementar las habilidades y competencias del personal para finalmente que la organización obtenga beneficios mejorando la atención y calidad de su servicio (Pare, 2018)

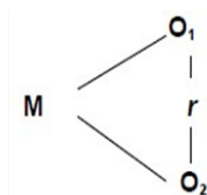
## CAPÍTULO III : MÉTODO

### 3.1. Tipo de investigación

En el marco del desarrollo de la investigación ésta pudo ser desarrollada por medio de la adopción del enfoque cuantitativo, el cual permitió en su momento facilitar la recopilación de información. Según el autor Hernández et al (2014) la clasificación de una investigación descriptiva correlacional se lleva a cabo por medio de la capacidad que esta llega poseer para identificar una correlación entre las variables. Se justificó que la elección de evaluación sea por la capacidad en donde se pretendió establecer la relación que se genera entre las variables. La investigación también fue considerada como un estudio transversal esto a consideración que la información recopilada se produjo en un período de tiempo establecido.

### 3.2. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló en base a un diseño no experimental, esto se debió a que las variables fueron estudiadas en su estado natural por lo que el investigador no las manipuló en ningún momento. Según Hernández et al. (2014) comenta que este diseño de investigación presenta un propósito el cual se enfoca y observar y analizar a las variables en un estado natural



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión administrativa

r: relación

O2: variable: Satisfacción laboral

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

Ñaupas et al. (2018) menciona que la definición de este término se atribuye al conjunto de características que presentan objetos y personas las cuales serán parte de un estudio. Dentro de la investigación se consideró a 42 trabajadores que laboran dentro del programa de mantenimiento de infraestructura.

#### **Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) indica que la muestra es la extracción de una parte de objeto de personas proveniente de la población a los que se les aplicará diversos instrumentos y técnicas para sustraerles información en beneficio del desarrollo de la investigación. La muestra del estudio estuvo conformada por un total de 42 trabajadores

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

En el desarrollo de la investigación se utilizó el cuestionario como herramienta que permitió la recolección de información de la muestra. Según Hernández et al. (2010) mencionan que el cuestionario es un método utilizado para la extracción de información de un grupo determinado de fuente, está conformado por diversas preguntas que tienen por finalidad obtener información relevante sobre el tema abordado (p. 130).



### **Recolección de datos:**

Para que sea posible obtener información de la muestra fue necesario que se llevaran a cabo la ejecución de diversas coordinaciones con el personal responsable de la dirección del programa con un tiempo de anticipación para asegurar la participación de la muestra. Para no Alterar las variables el desarrollo del cuestionario de la muestra se efectuó en un período neutral, fuera de los tiempos de trabajo de la muestra con la finalidad que no se interrumpa a las variables en su estado natural. Cuando se efectuó el desarrollo del cuestionario por parte de la muestra el personal a cargo de la investigación se encargó de supervisar y subsanar las dudas generadas por la muestra.

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

Una vez conseguida la información fue necesario que la información pasara por un proceso de análisis de datos, en donde se emplearon instrumentos y métodos como el de la estadística descriptiva e inferencial; además, de usarse herramientas estadísticas como el Excel y SPSS-25. El método estadístico descriptivo es el que permitió la obtención de gráficos comparativos gráficos simples y tablas de frecuencias; mientras que el uso de la estadística inferencial se dio con la finalidad de verificar y contrastar la hipótesis en donde el valor del coeficiente de correlación de Spearman determinó la existencia de una relación entre las variables.

## CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variable

**Tabla 2**

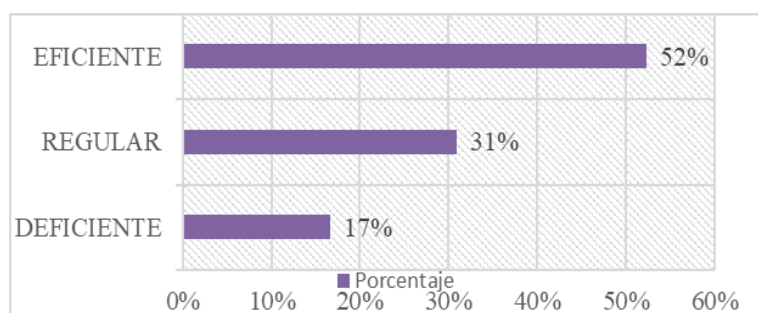
*Niveles que corresponden a la variable gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	7	17%
REGULAR	13	31%
EFICIENTE	22	52%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 1**

*Variable gestión administrativa*



**Nota:** Se representa los niveles que le conciernen a la variable.

Según los resultados generados en la investigación se aprecia visiblemente en la tabla dos, los niveles de la variable gestión administrativa en dónde se hace pronunciamiento al nivel eficiente como el nivel que presenta mayor frecuencia, seguido del nivel regular y finalmente el nivel deficiente; los resultados, generados en la tabla dos son reafirmados en la figura uno en donde se muestra la diferencia porcentual de las frecuencias de los niveles

de la variable, presentándose con mayor porcentaje el nivel eficiente seguido del nivel regular y finalmente el nivel de eficiente con un 52%, 31% y 17% respectivamente. Todos los valores resultantes indicarían claramente que la gestión administrativa dentro del programa de mantenimiento es eficiente.

**Tabla 3**

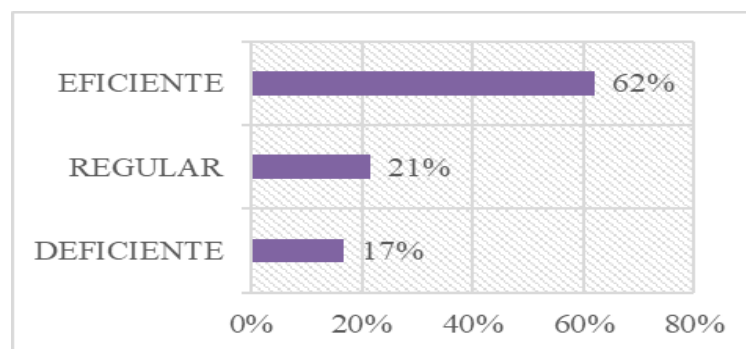
*Niveles referentes a la dimensión planificación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	7	17%
REGULAR	9	21%
EFICIENTE	26	62%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 2**

*Dimensión planificación*



**Nota:** Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

Según se muestran los resultados en la tabla tres, los niveles de la dimensión planificación presentan diversas frecuencias en donde el nivel eficiente es el que tiene consigo una mayor frecuencia, esto es corroborado en la figura dos en donde se muestra la diferencia porcentual que se genera entre los diferentes niveles de la dimensión, siendo el nivel eficiente el que presenta un porcentaje de 62 seguido de nivel regular con 21 y finalmente el nivel deficiente con 17. Todos estos resultados indicarían que las políticas y las metas propuestas dentro del programa son las adecuadas; además, de tener una adecuada planificación de los procedimientos que se efectuarán dentro del programa, así como también la participación de los trabajadores.

**Tabla 4**

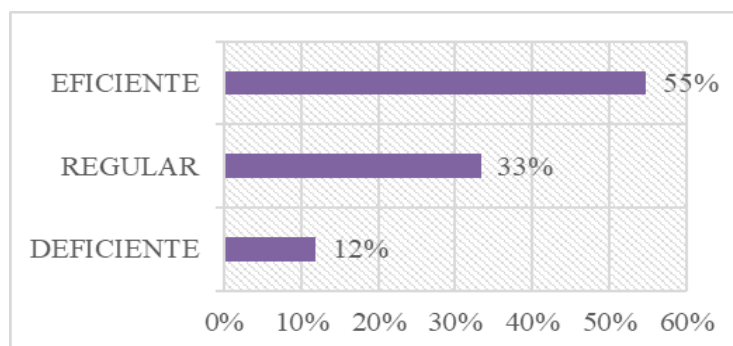
*Niveles referentes a la dimensión organización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	12%
REGULAR	14	33%
EFICIENTE	23	55%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 3**

*Dimensión organización*



**Nota:** Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

En la tabla cuatro se logra visualizar la presencia de los diferentes niveles de la dimensión organización en donde se muestra que el nivel eficiente presenta una frecuencia de 23; mientras, que el nivel regular presenta una frecuencia de 14 y el nivel deficiente una frecuencia de 5; estos resultados y valores son evidenciados y corroborados en la figura tres, en donde se muestra que el nivel eficiente presenta un mayor porcentaje que los demás niveles. Todos los valores generados en la dimensión organización dan a conocer que el desempeño en función al cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones que tienen consigo cada cargo que desempeña el personal del programa es el eficiente, así como también da a conocer la existencia de una estructura organizacional adecuada para el desarrollo y uso de los recursos con los que cuenta el programa.

**Tabla 5**

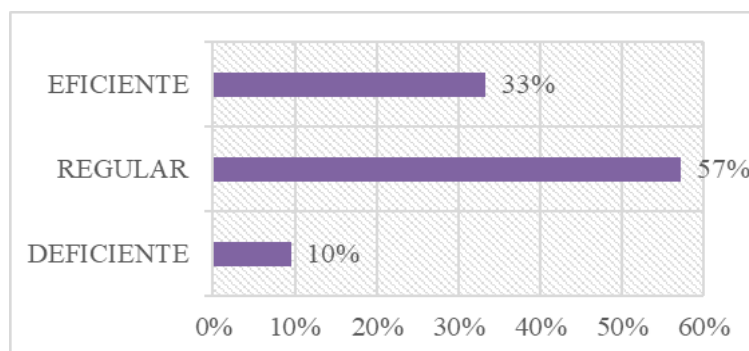
*Niveles que corresponden a la dimensión dirección*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	4	10%
REGULAR	24	57%
EFICIENTE	14	33%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 4**

*Dimensión dirección*



**Nota:** Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

Según los valores obtenidos en la tabla cinco, los niveles de la dimensión dirección presentan diferentes frecuencias, siendo que la frecuencia más baja se da en el nivel deficiente y la frecuencia más alta en el nivel regular con frecuencias de 4 y 24 respectivamente; mientras en la figura cuatro se visualiza la diferencia porcentual que se genera entre los niveles, generándose el resultado que indicaría nuevamente que el nivel regular presenta un mayor porcentaje que los demás niveles. Estos resultados indicarían que la organización del personal del programa tiene conocimiento sobre la misión y visión que presenta el programa; así mismo, se da a conocer que la dirección tiene la capacidad adecuada para manejar los diferentes conflictos que se susciten dentro del período de la ejecución del programa.

**Tabla 6**

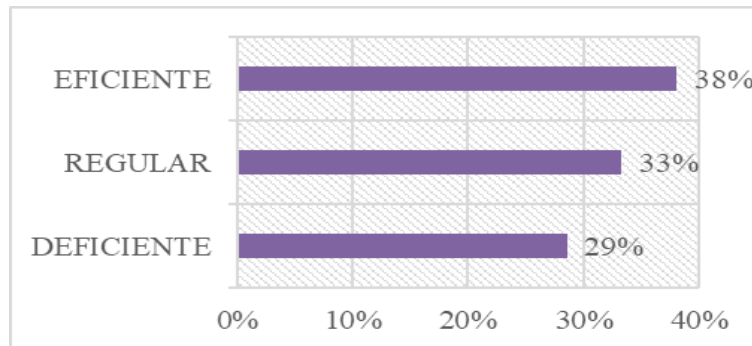
*Niveles que corresponden a la dimensión control*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	12	29%
REGULAR	14	33%
EFICIENTE	16	38%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 5**

*Dimensión control*



**Nota:** Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

Los resultados generados en la tabla seis son interpretados de la siguiente manera: se encuentran 3 diferentes niveles para la dimensión control, en donde el nivel que presenta una mayor frecuencia es el nivel eficiente, mientras que el nivel deficiente es el que presenta una menor frecuencia, esto mismo sucede en la figura cinco en donde se aprecia que el nivel eficiente tiene en porcentaje de 38, mientras que el nivel deficiente un porcentaje bajo de 29%. Todos estos resultados dan a conocer que dentro del programa el personal responsable a cargo del monitoreo efectúa sus funciones de manera adecuada; así mismo, se demuestra que dentro del programa las actividades desarrolladas son controladas en base a las actividades según dispuestos en los cronogramas.

**Tabla 7**

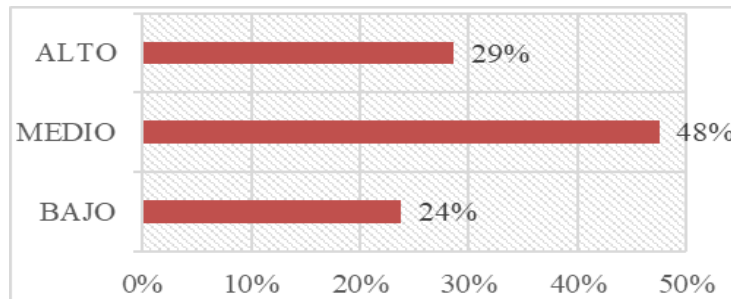
*Niveles que corresponden a la variable satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	24%
MEDIO	20	48%
ALTO	12	29%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 6**

*Variable satisfacción laboral*



**Nota:** Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Según los valores obtenidos en la tabla siete el nivel medio es el que presenta una frecuencia superior a los demás niveles, esto es corroborado con los resultados generados en la figura seis en donde se muestra que la variable satisfacción tiene con una frecuencia alta en el nivel medio con 48% y tiene al nivel alto con un 29%; finalmente, es el nivel bajo el que presenta un menor porcentaje. Estos resultados corresponderían que la satisfacción laboral del programa se da de manera regular.

**Tabla 8**

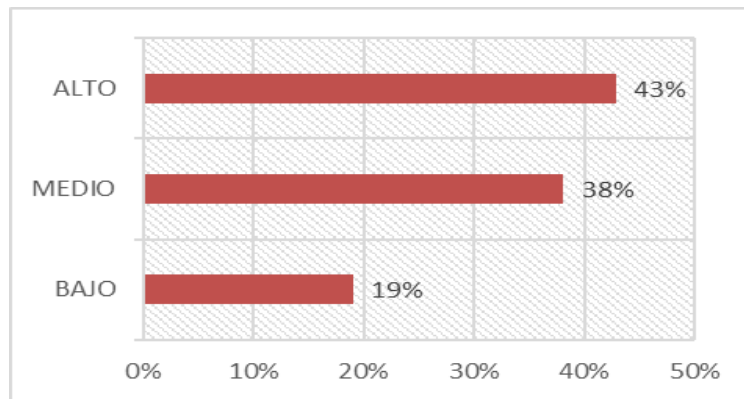
*Niveles que corresponden a la dimensión condiciones de trabajo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	8	19%
MEDIO	16	38%
ALTO	18	43%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 7**

*Dimensión condiciones de trabajo*



**Nota:** Concerniente a la información hallada de la variable mencionada.

Según se muestra en la tabla ocho, los resultados obtenidos dan a conocer que el nivel alto es el que presenta un mayor número de frecuencia, seguido del nivel medio y por último el nivel bajo al mismo tiempo en la figura 7 se muestra claramente la diferencia entre los Resultados de los diferentes niveles de la dimensión condiciones de trabajo en donde se recalca que el nivel alto tiene un mayor porcentaje presentando un porcentaje elevado de 43, mientras los demás niveles solamente alcanzan los valores de 38 y 19%. Estos resultados indicarían que las condiciones de trabajo presentes dentro del programa como: el ambiente, horario, la distribución física, instalación de los bienes inmuebles y equipos dentro del área laboral e inclusive la limpieza e higiene; son presentados de la mejor manera permitiéndoles a los trabajadores del programa desarrollar sus funciones de manera eficiente.



**Tabla 9**

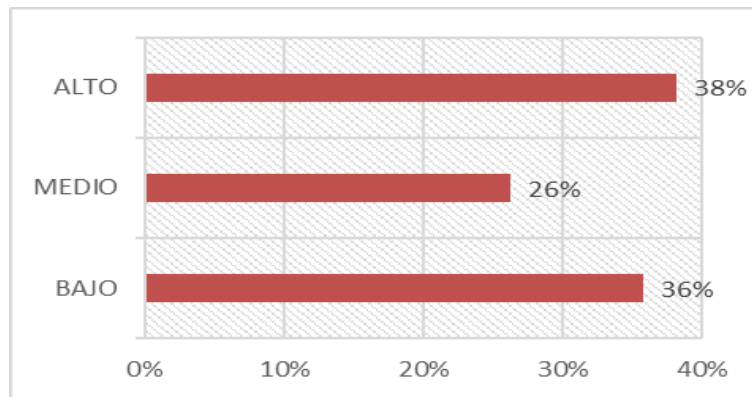
*Niveles que corresponden a la dimensión beneficios económicos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	36%
MEDIO	11	26%
ALTO	16	38%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 8**

*Dimensión beneficios económicos*



**Nota:** Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Los resultados generados en la tabla nueve de la dimensión beneficios económicos muestran que la frecuencia más alta se encuentra en el nivel alto con 16 de frecuencia seguido del nivel bajo con 15 y finalmente el nivel medio con 11. En la figura ocho se muestra y evidencia los resultados mostrados en la tabla superior. Dando a entender que los beneficios económicos presentes en el programa son en función al desempeño y a las obligaciones que tiene cada personal, así como también la recompensa por las actividades realizadas en horas extras.

**Tabla 10**

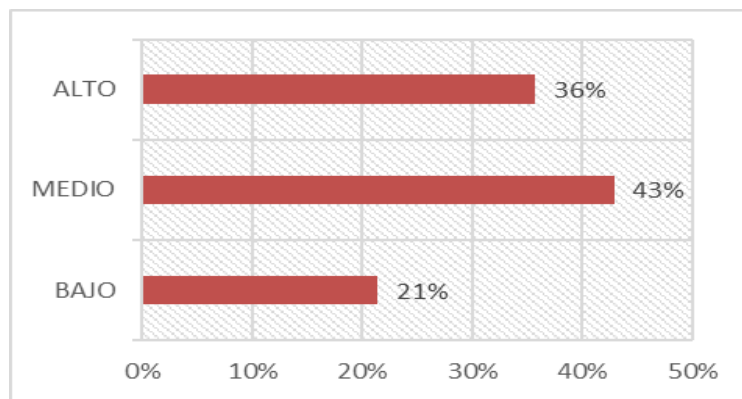
*Niveles referentes a la dimensión trabajo en equipo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	9	21%
MEDIO	18	43%
ALTO	15	36%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 9**

*Dimensión trabajo en equipo*



**Nota:** Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Con los valores y resultados generados en la tabla 10 se pone en evidencia que los niveles de la dimensión trabajo en equipo presentan frecuencias diferentes mostrándose que la frecuencia más elevada se encuentra en el nivel medio; mientras, que la frecuencia mínima se encuentra en el nivel más bajo; todos estos resultados son recalcados con los resultados obtenidos en la figura nueve, en donde se muestra la diferencia en porcentajes de los diferentes niveles mostrándose, que el nivel medio es el que tiene un mayor porcentaje. Estos resultados indicarían que el personal que labora dentro el programa presenta Relaciones interpersonales regulares, con estos resultados también se muestran que las dificultades que se presenta dentro del programa en función al desarrollo de las metas y objetivos a veces son superadas cuando se trabaja en equipo de manera eficiente pero muchas veces no se obtienen los mismos resultados.

**Tabla 11**

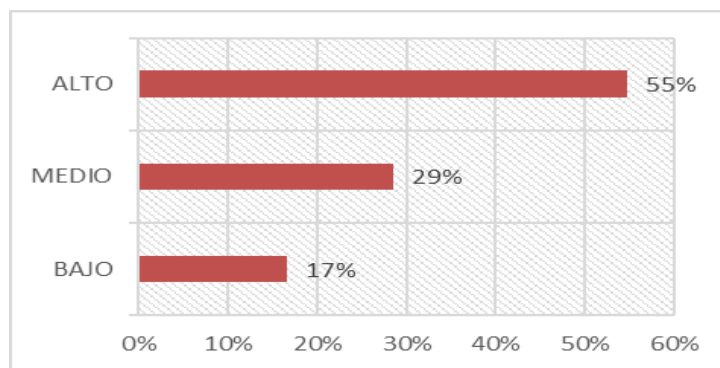
*Niveles referentes a la dimensión retroalimentación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	7	17%
MEDIO	12	29%
ALTO	23	55%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 10**

*Dimensión retroalimentación*



**Nota:** Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Se interpreta que en la tabla 11 se presentan diversas frecuencias de la dimensión retroalimentación mostrándose claramente que el nivel que presenta un mayor número de frecuencia es en alto seguido del medio y finalmente el nivel bajo con 23,12 y 7; mientras, que la figura 10 muestra la diferencia porcentual que se presenta entre los diferentes niveles de la dimensión encontrándose que el nivel alto presente un porcentaje de 55 seguido del nivel medio con 29 y finalmente el nivel bajo con 17%. Todos estos resultados indicarían que la retroalimentación generada dentro del programa se da de manera eficiente generando una accesibilidad a la información que requiere el personal para desarrollar de manera eficiente sus obligaciones y funciones; asimismo, se muestra que dentro del programa los responsables a cargo de la ejecución del mismo tienen la capacidad adecuada para orientar y enseñar al personal la ejecución de las actividades de manera eficiente para que el personal pueda desarrollarla de la misma manera y obtener buenos resultados.

**Tabla 12**

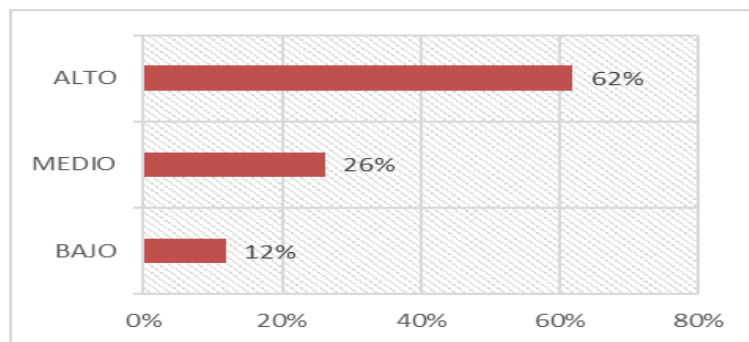
*Niveles referentes a la dimensión comunicación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	12%
MEDIO	11	26%
ALTO	26	62%
Total	42	100%

**Nota:** Basado en la información que brindó el personal

**Figura 11**

*Dimensión comunicación*



**Nota:** Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Según los resultados generados en la tabla 12 el nivel alto presenta una frecuencia de 26 seguido del nivel medio con una frecuencia de 11 y finalmente en nivel bajo como una frecuencia de 5 todos estos resultados son reafirmados con los resultados generados en la figura 11 en donde se muestra claramente la diferencia porcentual y la jerarquía según los porcentajes generados en cada nivel, en donde el nivel alto presenta un porcentaje de 62 seguido de 26 y finalmente de 12 respectivamente. Todos estos valores demostrarían que el personal a cargo de la dirección y difusión del programa tiene la capacidad de poder transmitir información y comunicarse de manera eficiente transmitiendo adecuadamente la información necesaria para que los trabajadores puedan ejecutar actividades en función al cumplimiento de las metas y los objetivos; asimismo, se demuestra que la comunicación entre los involucrados del programa es el adecuado debido a estos los resultados son positivos.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral*

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Según se muestra en la tabla 13, en los resultados generados luego de la aplicación del procesamiento información en el programa estadístico SPSS el coeficiente de correlación de Spearman presenta un valor de 0,945 este resultado indicaría la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula debido a que se tiene una correlación alta y positiva además de ello se muestra que el valor de significancia es inferior al 0,05; por lo que esta correlación es significativa

### Hipótesis específica 01:

H<sub>i</sub>: La planificación se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

H<sub>o</sub>: La planificación no se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción laboral*

		Planificación	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000
	Planificación	Sig. (bilateral)	,902**
		N	,000
Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	SATISFACCIÓN	Sig. (bilateral)	,902**
	LABORAL	N	,000

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

Los valores encontrados en el coeficiente de Spearman y la significancia dan a conocer que existe una relación directa entre la dimensión planificación y la variable satisfacción laboral debido a que en el primer resultado se muestre un valor de 0,902 y en el Segundo un valor de 0,000. Por lo tanto, se demostraría la existencia de una relación directa entre la dimensión y la variable aceptándose a la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula

### Hipótesis específica 02:

H<sub>i</sub>: La organización se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

H<sub>o</sub>: La organización no se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral*

		Organización	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,822**
		N	.
Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,822**
	LABORAL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
			.
			42

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

Según se visualiza en la tabla 15 los resultados de la dimensión organización con la variable satisfacción en función a determinar la existencia de una relación directa ésta es positiva debido a que el valor de Spearman presenta un valor de 0,822 y el valor de significancia es de 0,001; por lo tanto, se comprueba que la organización se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibida por el personal del programa.

### Hipótesis específica 03:

H<sub>i</sub>: La dirección no se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

H<sub>0</sub>: La dirección no se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

**Tabla 16**

*Correlación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral*

		Dirección	SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,897**
	Dirección	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
Spearman		Coeficiente de correlación	,897**	1,000
	SATISFACCIÓN LABORAL	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

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

Se demuestra por los resultados encontrados en la tabla 16, la presencia de una relación directa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral debido a que el valor de coeficiente de Spearman es 0,897 y el valor de la significancia es de 0,001; con estos resultados se demostraría esta relación directa alta y significativa entre la dimensión y la variable, procediéndose a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula en donde se niega la existencia de una relación directa entre ambas.



#### Hipótesis específica 04:

H<sub>i</sub>: El control se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

H<sub>0</sub>: El control no se relaciona directamente con la satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del gobierno regional Moquegua, 2023.

**Tabla 17**

*Correlación entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral*

		Control	SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,920**
	Control	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Spearman		Coeficiente de correlación	,920**	1,000
	SATISFACCIÓN LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

En la tabla 17 se muestra la existencia de valores positivos del coeficiente de Spearman y el valor de la significancia, en donde en el primero se muestra un valor de 0,920 y en el segundo un valor de 0,000. Por lo tanto, se prosigue a aceptar hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis y nula, debido a que los valores indicarían la presencia de una relación directa entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral.

### 4.3. Discusión de resultados

En la presente investigación se desarrolla un estudio para determinar la presencia de una relación directa entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral. Logrando encontrar resultados que indicarían que existe una relación directa entre las variables, estos resultados también demostrarían la relación directa que se produce entre las dimensiones pertenecientes a la variable gestión administrativa con la variable satisfacción laboral. A continuación se mostrarán los resultados obtenidos entre el cruce de información de las variables y las dimensiones con la variable satisfacción y laboral: el resultado para el caso de la relación directa entre las variables según el valor obtenido de Spearman fue 0,945 este indicaría que existe una relación directa alta, asimismo el valor de significancia fue 0,000; por lo que la relación sería significativa; en cuanto a los resultados de las dimensiones con la variable satisfacción, los valores obtenidos en los coeficientes de Spearman dan a conocer que para la primera dimensión planificación presenta un valor de Spearman de 0,902 y su significancia de 0,000; en tanto para la dimensión organización el valor de Spearman fue de 0,822 y su significancia de 0,001; seguido para la dimensión dirección el valor de Spearman fue de 0,897 y su significancia de 0,001; Finalmente para la dimensión control el valor de Spearman fue de 0,920 y su significancia de 0,000. Cómo se logra apreciar en los resultados generados se reconoce la relación directa que se genera entre las variables y la relación directa entre las dimensiones y la variable en todos los casos se produce una relación directa alta significativa y positiva.

Los autores Guerrero y Pérez (2018) efectuaron un estudio considerando las mismas variables de la investigación, en los GADS en Ecuador. Obteniendo 0,037 para Patate y 0,054 para Ceballos.

En tanto el autor Hidalgo (2021) sustentó un estudio empleando las mismas variables del estudio, en el corte superior de justicia del Santa; obteniendo resultados de Spearman de 0,731.

Lo mismo sucede en la investigación realizado por el autor Rodríguez (2017) quien también utilizó las mismas variables de la presente investigación, en donde el resultado del coeficiente de rho de Spearman fue de 0,456.

En tanto el estudio realizado por el autor Ramos (2021) quien estudió las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral género resultados de -1 a 1.

Cómo se logró apreciar los resultados generados en todas las investigaciones efectuadas para determinar la existencia de una relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral todas coinciden en afirmar la existencia de una relación; aunque, sin embargo, en algunos casos esta relación presentada es baja, moderada y en otras es alta.

## CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Se concluye que la relación directa presentada entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral es alta positiva y significativa, esto se produce a raíz de los valores obtenidos luego del procesamiento de información en donde el valor de Spearman es 0,945 y la significancia 0,000.

**Segunda:** se concluye que la relación directa generada entre la dimensión planificación y la variable satisfacción es positiva significativa y alta, esto en consecuencia a los valores de Spearman y la significancia en donde se mostró un valor de 0,902 y 0,000 respectivamente.

**Tercera:** La relación directa entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral es positiva, alta y significativa debido a que el valor del coeficiente de Spearman es 0,822 y el valor de significancia 0,001.

**Cuarta:** Se concluye que la relación directa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral es alta positiva y significativa esto es en consecuencia a los resultados generados en el coeficiente de Spearman es de 0,897 y los valores de significancia que fuera un menor a 0,05 siendo estos 0,001.

**Quinta:** Se llegó a esta conclusión debido a que el valor de Spearman es 0,920 y el valor de significancia 0,000 siendo esto menor al 0,05; por lo tanto, existe una relación directa alta, positiva y significativa

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Posterior al recojo de información realizada a la muestra los resultados generados en el procesamiento de información dan a conocer que dentro del programa se desarrolla una gestión administrativa eficiente; más, sin embargo, se presenta una deficiencia del 17% esto indicaría que aún hay aspectos que todavía no han sido resueltos de manera eficiente dentro del programa, lo cual está generando que la eficiencia de la gestión administrativa no se pueda efectuar en un 100%. Por lo que se recomienda llevar a cabo un estudio más complejo a fin de determinar cuáles son los aspectos y factores que están impidiendo que la gestión administrativa sea eficiente en un 100% para posterior a ello ir resolviendo uno por uno cada aspecto o factor.

**Segunda:** Según los resultados generados en la dimensión organización se tiene un respaldo del 55% en donde se demuestra que la organización se está dando de manera eficiente dentro del programa; sin embargo, también se presenta un 12% de deficiencia dentro de la organización esto estaría indicando que el desempeño de los trabajadores en función al cumplimiento de sus responsabilidades no se está dando en su totalidad de manera eficiente, por lo que las metas no se están cumpliendo en una minoría en el período previsto; por lo que, se procede a recomendar que se lleve a cabo la ejecución de un análisis exhaustivo sobre las metas, los recursos, los procesos y la estructura con los que cuenta el programa a fin de determinar cuál es el aspecto en el que el desarrollo no se está dando de manera eficiente.

**Tercera:** En la investigación se obtiene que la dimensión dirección se genera de manera eficiente en un 33% mientras que se genera de manera regular en un 57% siendo este último el que prevalece en el desarrollo de la dimensión de dirección dentro del programa; por lo tanto, se recomienda Informar a todo el personal sobre cada meta, objetivo, la misión y visión en donde se sustentarán las funciones y desempeños de cada uno de ellos, así

también se procede a recomendar que los responsables de la dirección del programa deben de involucrarse continuamente con las actividades que realiza el personal; es decir, que tenga una participación más activa con el personal logrando conocer cuáles son los conflictos o dificultades que el personal llega a tener cuando desarrolla sus funciones.

**Cuarta:** Dentro de los resultados generados en la investigación es en la dimensión control en donde se logra visualizar que el desarrollo de está dentro del programa se está dando de manera eficiente en un 38%, de manera regular en un 33% y de manera deficiente en un 29%; con estos resultados se estaría indicando que dentro del programa el control generado en el desarrollo de las funciones y el desempeño del personal no se está produciendo eficientemente; por lo que el monitoreo está teniendo deficiencias; así mismo, se estaría demostrando que el personal no está logrando cumplir con todas las metas trazadas dentro del programa por lo que se procede a recomendar que se lleve a cabo la ejecución de un plan para controlar mejor las actividades laborales del personal y el cumplimiento de las metas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo Montoya, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 0-0.
- Alles, M. (2002). dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario. buenos aires, argentina: editorial granica.
- Alvarado Muñoz, Ó., & Monroy del Castillo, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Cuadernos de administración*, 26(47), 259-283.
- Bao Condor, C. L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL.
- Benalcázar Silva, C. F. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Bolívar, A. (2013). La lógica del compromiso del profesorado y la responsabilidad de la escuela. Una nueva mirada. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(2), 60-86.
- Bueno Blanco, R. (2018). Elementos básicos de administración.
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa (Bachelor's thesis).
- Chiavenato, I. (2003). *Introdução à teoria geral da administração*. Elsevier Brasil.
- Cornejo Palao, A. J. (2021). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, año 2019.
- H Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).

- HERNANDEZ, Y. R. S., & Rodríguez, S. (2006). *Introducción a la administración: Teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia*. McGraw Hill.
- Hidalgo Quezada, J. G. (2021). *Administrative management and job satisfaction of workers at the Santa Superior Court of Justice*.
- Huarsaya Apaza, G. L. (2022). *Relationship between transformational leadership and job satisfaction in the administrative staff of the National University of Moquegua, 2019*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración: An international and innovative approach*. McGraw-Hill Interamerican.
- Leal, A., Alfaro de Prado, A., Rodríguez, L., & Román, M. (1999). *The human factor in labor relations*. Pyramid, Madrid
- López, S., & Villacís, G. (2018). *Job satisfaction and its impact on the performance of the staff of the “Santiago Mayor” Bilingual Private Educational Unit of the city of Guayaquil*
- Martínez-Lugo, M. E. (2006). *Psychological harassment at work: The experience in Puerto Rico*. *Aletheia* (24), 21-33.
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). *Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la Comunidad Valenciana (España)*. *Revista de la Construcción*, 9(1), 4-16.
- Pare Zapata, G. S. (2018). *Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017*.
- Pérez Gavilanes, A. D. C. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.)*.
- Ramos Ramos, O. A. (2021). *Administrative management and its relationship with teacher job satisfaction at the Public Technological Higher Education Institute “Chojata” de Moquegua-2019*.



Robbins, S. P. (2004). *Organizational behavior*. Pearson educación.

Rodríguez Gonzales, J. P. (2017). *Administrative management and job satisfaction of workers of the Ministry of Production period 2016*.

Sánchez López, C., & Martínez Alcántara, S. (2014). *Condiciones de trabajo de docentes universitarios, satisfacción, exigencias laborales y daños a la salud. Salud de los Trabajadores, 22(1), 19-28*.

Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). *Rankings internacionales de satisfacción laboral. Capital humano, 219(21), 60-70*.