



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN LABORAL EN LA I.E. FORTUNATA GUTIÉRREZ DE
BERNEDO CERCADO, AREQUIPA, 2021

PRESENTADA POR

BACH. COTRADO RAMOS MARLENY
BACH. RODRIGUEZ SUEROS YULI VICTORIA

ASESOR

DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2. Definición del problema.....	13
1.2.1. Problema General.	13
1.2.2. Problemas específicos:.....	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos específicos:	14
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	14
1.5. Variables.....	16
1.6. Hipótesis de la investigación.....	17
1.6.1. Hipótesis general:	17
1.6.2. Hipótesis específica:.....	17
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.	18
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Marco conceptual	34
CAPÍTULO III : MÉTODO.....	37
3.1. Tipo de investigación.	37
3.2. Diseño de investigación.	37
3.3. Población y muestra.....	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	41
4.1. Presentación de resultados por variable.	41

4.2.	Contrastación de hipótesis.	51
4.3.	Discusión de resultados	56
CAPÍTULO V	: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1.	Conclusiones. -	59
5.2.	Recomendaciones	61
	BIBLIOGRAFIA.....	62
	ANEXO	65

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA 1: NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	41
TABLA 2: NIVELES DE LA DIMENSIÓN PLANEACIÓN.....	42
TABLA 3: NIVELES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.	43
TABLA 4: NIVELES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN.	44
TABLA 5: NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONTROL.	45
TABLA 6: NIVELES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.	46
TABLA 7: NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO.....	47
TABLA 8: NIVELES DE LA DIMENSIÓN OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN.	48
TABLA 9: NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO.....	49
TABLA 10: NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMPENSACIÓN.....	50
TABLA 11: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL	51
TABLA 12: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN LA PLANEACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL..	52
TABLA 13: CORRELACIÓN DE LA DIMENSIÓN LA ORGANIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.	53
TABLA 14: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.	54
TABLA 15: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CONTROL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.	55
FIGURA 1. NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	41
FIGURA 2. NIVELES DE LA DIMENSIÓN PLANEACIÓN.....	42
FIGURA 3. NIVELES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.....	43
FIGURA 4. NIVELES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN.	44
FIGURA 5. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONTROL.....	45
FIGURA 6. NIVELES DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL.	46
FIGURA 7. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO.....	47
FIGURA 8. NIVELES DE LA DIMENSIÓN OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN.	48
FIGURA 9. NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO.....	49
FIGURA 10. NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMPENSACIÓN.....	50

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito principal delimitar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021. Como base se consideró el tipo básico, nivel correlacional y no experimental su diseño. La información fue recaudada por medio de una encuesta compuesta por dos cuestionarios los cuales tuvieron 40 interrogantes en total, estos instrumentos fueron aplicados a la muestra conformada por 26 trabajadores de dicha institución educativa.

Entre las dimensiones de la gestión administrativa se ha considerado cuatro; control, dirección, organización, planeación y como dimensiones de la variable satisfacción laboral se consideró: compensación, reconocimiento, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo.

La hipótesis general propuesta en este estudio fue: Existe conexión entre la gestión de la administración y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021, cuyo resultado en la correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de $r=0,852$ el cual se interpreta y concluye que entre ambas variables hay una correlación positiva alta.

Palabras claves: gestión administrativa, control, dirección, organización, planeación, satisfacción laboral y condición de trabajo.

ABSTRACT

The main purpose of this work was to define the relationship between administrative management and job satisfaction in the I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021. As a basis, the basic type, correlational level and its design were considered non-experimental. The information was collected through a survey composed of two questionnaires which had 40 questions in total, these instruments were applied to the sample made up of 26 workers from said educational institution.

Among the dimensions of administrative management, four have been considered; control, direction, organization, planning and as dimensions of the job satisfaction variable were considered: compensation, recognition, promotion opportunities, working conditions.

The general hypothesis proposed in this study was: There is a connection between administration management and job satisfaction in the I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021, whose result in Spearman's Rho correlation had a value of $r = 0.852$ which is interpreted and concludes that there is a high positive correlation between both variables.

Keywords: administrative management, control, direction, organization, planning, job satisfaction and work condition.

INTRODUCCIÓN

La problemática de las instituciones educativas, está relacionada con los inconvenientes políticos y sociales de su entorno y en esta posición las personas encargadas de administrar la educación tienen que estar en capacidad de efectuar la gestión administrativa prestando atención especialmente en la toma de decisiones, considerando a la IE como una entidad social donde todos sus estamentos tienen participación con intenciones de resolver cada una de sus problemáticas.

En los últimos años el ejercicio educativo se ha visto afectado por diferentes aspectos, dentro de ellos tenemos a la poca eficiencia de los directivos y profesores, que muestran una capacidad intelectual baja y creatividad escasa, así como una autoestima baja y una motivación limitada por la carrera seleccionada. La gestión administrativa en una institución educativa se basa en un modelo determinado, donde es verticalista la toma de decisiones, no se cuenta con la intervención de los estamentos, ocasionando en la toma de decisiones una escasa efectividad y eficiencia.

Esta problemática fue la razón para realizar este estudio que emerge de la necesidad de hacer una revisión de los procesos con la finalidad de analizar, describir e identificar los elementos de la toma de decisiones que sean implementados en los organismos administrativos educativos. Esta investigación pretende efectuar el análisis de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021. Para ello se presenta un sustento aplicativo y científico puesto que esta conforme a las fuentes bibliográficas de investigadores importantes. A través de este estudio se quiere conseguir una administración adecuada, destacando el reconocimiento de los actores y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, con el propósito de contribuir con componentes teórico-prácticos que cooperen la toma de toda decisión, confrontación de alternativas, previa búsqueda e implementación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

En el ámbito global la gestión administrativa se considera un determinante clave para las empresas y sobre todo en el sector educativo mundial, considerando que la educación es el vehículo para el progreso de la sociedad. Una gestión administrativa eficaz colabora en la proyección y consolidación de una serie de valores institucionales, acogiendo los planteamientos propuestos por todos sus trabajadores revalorando la existencia de la misma, así como del trabajo colaborando de esta manera con la misión y visión planteadas por la organización (Bernal y Ibarrola ,2017). Uno de los problemas es el incumplimiento de las labores administrativas y documentarias debido a que no se siguen correctamente los procesos administrativos como: planificar, organizar, dirigir y ejecutar por ello se evidencia en la escasa satisfacción de los trabajadores en las instituciones educativas.

En nuestro país, estas nuevas exigencias educativas han hecho que las formas de dirigir las instituciones educativas sean más rápida, eficiente, dinámica, recurrente esto gracias a la incorporación de los fundamentos de la administración considerados en la gestión de la educación, (Argos y Ezquerro,2017). Esta gestión administrativa precisa de una mejora de la calidad, la cual contesta a los propósitos planificados, asimismo la parte directiva debe

asumir la responsabilidad por ella. Los defectos evidenciados en los procedimientos de la administración son causados por insuficiencia de la gestión en el ámbito de educación (MINEDU, 2017). Existe una incompetente administración, a la vez el desagrado de los trabajadores, en la mayoría de las situaciones reinciden en los asalariados nombrados, que no se preocupan por actualizar su conocimiento, teniendo nula o una muy leve idea sobre la administración, igualmente de una adecuada gestión. Los docentes han experimentado problemáticas ocasionadas en el ámbito educativo. Estos han generado descontento en los diversos niveles educacionales.

En lo referente a la satisfacción la problemática se da en cuanto a la labor satisfactoriamente de los docentes del sector educativo que se ven obligados a realizar labores administrativas sin un conocimiento previo de los procesos administrativos, esto genera descontento y muchas veces no se cumplen con todos los procesos ni el logro de los objetivos educacionales propuestos 2 (Sánchez, Fuentes & Artacho, 2018). Otro descontento manifestado por los profesores de los diferentes colegios han manifestaron que la gestión de la administración que realiza el directivo evidencia muchas limitaciones que repercute en el desempeño de los docentes y no garantiza el cumplimiento de todos los procesos administrativos, esto genera insatisfacción laboral (Calderón y Flores, 2015). En la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, se observó que existe falencias en la resolución de casos administrativos y pedagógicos porque son gestionados fuera de los plazos establecidos, así como también la dotación de recursos didácticos destinados a los docentes y estudiantes afectando el quehacer educativo.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

Lo que se pretende conseguir en este estudio es establecer si se manifiesta entre las variables GA y SL alguna relación en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Justificación teórica

Nuestra indagación se justifica teóricamente ya que todo el estudio de la teoría concerniente a nuestras variables y dimensiones que se ve reflejado en esta indagación, proporcionará certeza teórica que nos ayudará a inferir mejor nuestro problema de investigación, ello nos permitirá escoger las opciones más adaptadas para solucionar la problemática.

Justificación práctica

Asimismo, nuestra investigación se justifica de forma práctica ya que en el desarrollo de esta se generarán herramientas que se ofrecen tanto a los directivos de las instituciones, como también a todo el

personal que trabaja en ellas, con el propósito de que mejoren sus praxis burocráticas, a la vez que incremente el nivel de comodidad y disfrute de los profesores.

Justificación metodológica

Finalmente, la presente indagación se justifica de modo metodológico, ya que desarrollará herramientas para recoger data y posteriormente aplicarlas, estas herramientas serán validades en cuanto a su contenido, así podrá ofrecer toda veracidad en los resultados, pudiendo ser aplicadas en indagaciones futuras.

1.5. Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Gestión Administrativa	Yáñez (2004), “gestión de la administración alude a una reciente manera de pensar en el contexto de una empresa, ya que esta está conformada por diversas partes que trabajan con dependencia reciproca entre ellas con el propósito de conseguir los objetivos planteados por la organización” (p. 31).	Se medirá esta variable por medio de un cuestionario que constituye 20 interrogantes, tomando en cuenta cuatro dimensiones las cuales de mencionan a continuación: control, dirección organización y planeación.	1. Planeación	1.1. Objetivos de la organización	Encuestas: Cuestionario	1-5
				1.2. Implementación de metas y acciones		
				1.3. Jerarquización		
			2. Organización	2.1. Descripción de funciones, actividades y responsabilidades		6-10
				2.2. Coordinación horizontal y vertical.		
				2.3. Nivel de motivación al personal		
				2.4. Liderazgo		
			3. Dirección	3.1. Comunicación		11-15
				3.2. Motivación		
				3.3. Medición		
				3.4. Corrección		
			4. Control	4.1. Retroalimentación		16-20
4.2. Supervisión						
4.3. Monitoreo						
Variable 2: Satisfacción laboral	Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) hace referencia a la manifestación del comportamiento de los colaboradores de una organización, en base al comportamiento frecuente en el desarrollo de sus actividades, en otras palabras, resulta ser una evaluación crítica sobre qué tan satisfechos profesionalmente se sienten los trabajadores dentro de la organización, teniendo en cuenta si no está satisfecho tendrá un rendimiento negativo para la organización.	Esta variable será medida mediante un cuestionario el cual estará constituido por 20 interrogantes a fin de poder medir las dimensiones siguientes: compensación, reconocimiento, oportunidades de promoción y condiciones de trabajo.	1. Condiciones de trabajo	1.1. Acondicionamiento	Encuestas: Cuestionario	1-5
				1.2. Clima laboral		
				1.3. Relaciones interpersonales		
			2. Oportunidades de promoción	2.1. Oportunidades de mejora salarial.		6-10
				2.2. Oportunidades ascenso.		
				2.3. Delegación de coordinación por área		
				2.4. Delegación de funciones por perfil profesional.		
			3. Reconocimiento	3.1. Reconocimiento de logros a nivel personal		11-15
				3.2. Reconocimiento de logros a nivel de área.		
				3.3. Reconocimiento de logros a nivel institucional.		
				3.4. Reconocimiento de logros a nivel local.		
			4. Compensación	4.1. Nivel remunerativo		16-20
				4.2. Salario mínimo		
				4.3. Equidad salarial		
				4.4. Compensación por horas de trabajo.		

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación entre la gestión de la administración y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe conexión entre la planeación y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.
2. Existe conexión entre la organización y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.
3. Existe conexión entre la dirección y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.
4. Existe conexión entre el control y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Una vez de haber realizado la respectiva averiguación de estudios relacionados con las variables tomadas en el presente trabajo como son GA y SL, se hallaron las que se dan a conocer a continuación:

En el ámbito internacional:

El investigador Torres (2015), en el desarrollo de su estudio nombrado “Gestión de la administración y su efecto en la mejora constante con enfoque en la calidad de la organización Matagalpa coffee group, en el departamento de Matagalpa, del 2013 al 2014”, con la principal finalidad de estudiar la gestión de la administración y su efecto en el mejoramiento constante enfocado en la calidad. Se llevo a mediante el método descriptivo, explicativo y analítico con perspectiva cuantitativa, brindando una alternativa para la mejora. Se llegó a la finalidad que ejecutar la gestión de la administración concede que la empresa tome decisiones en tiempo pertinente y seguras en base a su producto o servicio y la sección de mercado a la que se enfoca. De igual manera, se llegó a la conclusión que la dirección persuadidos que todas las organizaciones que implementan planeamiento estratégico aumentan su rentabilidad, ya que brinda soporte ante las amenazas extrínsecas, aumentando rendimiento de los trabajadores, se obtiene una mejor barrera al

cambio y se logra una superior relación entre el rendimiento y los resultados.

Por otro lado, Toscano y Cabezas (2015) de Ecuador, desarrolló una indagación nombrada Gestión de la administración y su impacto en la satisfacción laboral de sus colaboradores de la institución pública de saneamiento ambiental de la municipalidad Babahoyo Ensaba, con la finalidad de conocer en qué dimensión la gestión de la administración se conecta con la satisfacción de los trabajadores. La indagación se basó en un método descriptivo y correlacional, mediante la implementación del cuestionario como instrumento para la recolección de data. Las consecuencias evidenciadas de esta investigación fue una gestión de la administración inefectiva, repercutiendo en la satisfacción de los trabajadores, la cual presentó insatisfacción. Finalizando que la manera en que se está gestionando la administración en esta institución está repercutiendo de manera desestimada en la satisfacción de sus trabajadores.

Finalmente tenemos a Lara (2016) de Ecuador, que llevó a cabo una indagación nombrada Repercusión de la gestión de la administración en la satisfacción de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado, proponiéndose como objetivo el estudio de la conexión entre la gestión de la administración y la satisfacción de sus colaboradores. Por medio de un método descriptivo y correlacional. Teniendo como conclusiones que la gestión de la administración es defectuosa, como consecuencia de una mala planificación, organización y control del desarrollo de las actividades empresariales, teniendo un porcentaje elevado de colaboradores insatisfechos. Pudiendo decir que la gestión de la administración es deficiente y con un reducido grado de satisfacción.

En el ámbito nacional:

El investigador Rodríguez (2017), en el desarrollo de su estudio nombrado Gestión de la administración y la satisfacción de los asalariados del Ministerio de Producción, en el año 2016, se planteó como finalidad establecer la conexión entre la variable gestión de la administración y la otra, satisfacción de los asalariados del Ministerio de la Producción en el 2016. Este estudio se llevó a cabo mediante una perspectiva cuantitativa, con un método descriptivo y no experimental, correlacional y transversal. Habiendo conformado su muestra por 108 asalariados, de quienes se recolectó toda la data por medio de una encuesta y la elección del instrumento fue un cuestionario, en base a las variables ya nombradas, estos instrumentos se validaron para poder ser aplicados, brindando fiabilidad de los resultados. Para la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa Cronbach, el cual nos arrojó 0.900 para la primera variable y 0.703 para la segunda, llegando al resultado que, si hay conexión directa, pero moderada entre las variables, asimismo se aplicó Rho de Spearman para conocer qué tan significativa es la conexión, arrojando 0.456 y p de 0,00 por debajo de 0,05, pudiendo confirmar la conexión entre las variables.

También tenemos a Mateo (2017) que desarrolló un estudio nombrado Gestión de la educación y la satisfacción de los profesores de 3 colegios que son parte de la Red 13 de la Ugel 1 durante el 2015. La indagación mediante la metodología de hipótesis deductiva de manera cuantitativa, con correlación y transversal, asimismo se basó en una indagación de carácter no experimental. Teniendo por propósito delimitar la conexión entre las dos variables, asimismo se contó con una población de 135 profesores, de los cuales se sacó una muestra de 24 por 100 profesores. La recolección de la data se realizó por medio de la encuesta como técnica, para estimar la variable gestión de docentes se implementó Alfa de

Cronbach mediante interrogantes de respuestas múltiples, por otro lado, en la valorización de la confiabilidad se utilizó KR 20 y en cuanto el análisis estadístico el Coeficiente de Rho de Spearman. El estudio llegó a la conclusión que hay una conexión moderada pero significativa entre las dos variables de indagación, con excepción de la gestión de la administración y la satisfacción de los trabajadores, ya que no presenta una conexión significativa.

Además, Palomares (2017), en la realización de su indagación nombrada Gestión de la administración y la satisfacción en el trabajo de los asalariados de la UGEL 10 en Huaral, durante el año 2016. Mediante la metodología de la hipótesis deductiva, con un grado correlación, de diseño no experimental y transversal, ya que se recolecto la data en un solo momento; teniendo una población de 73 asalariados de UGEL 10, los cuales fueron determinados como la muestra. Se empleo la encuesta y el cuestionario como instrumento, los cuales fueron 2, uno por cada variable de indagación, el de gestión de la administración formado por 30 interrogantes con escala de Likert y el segundo de satisfacción laboral formado por 32 interrogantes, también con la escala de Likert, de los cuales se pudo obtener toda la data necesaria para el estudio, en base a las dimensiones y plasmando los resultados de la forma más practica para entenderlos. En el análisis estadístico de la data, se consiguieron los siguientes resultados, hay una conexión y alta, con un Rho de 0,843 y $p=0,000$ menor que 0,05, entre las dos variables, llegando a confirmar la hipótesis planteada.

En el ámbito local:

El investigador Zapata (2018) en la realización de su indagación nombrada Gestión de la administración y el ambiente de trabajo de los asalariados de la Institución de Medicina Legal en la ciudad de Moquegua, durante el año 2007, la indagación se basó en un tipo básica y descriptiva sin correlación, no experimental y transversal,

en base de 32 asalariados de la Institución de Medicina Legal. Se planteó como la finalidad determinar la conexión entre las variables gestión de la administración y ambiente de trabajado de los asalariados de la Institución de Medicina Legal en la ciudad de Moquegua durante el año 2017. Llegando a los resultados que hay conexión significativa entre la gestión de la administración y el ambiente de trabajo. Brindándonos las siguientes recomendaciones que se fomente y desarrollen proyectos y planes de estímulo y motivaciones como recompensar las iniciativas, la creatividad y las buenas praxis de sus colaboradores de la institución.

Laura (2019) realizó una indagación nombrada Gestión de la Administración y ambiente de la institución de los asalariados del área administrativa de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, durante el año 2018, esta fue de tipo aplicada, transaccional y no experimental, mediante la implementación de cuestionarios a la muestra conformada por 116 asalariados del Municipio, teniendo como propósito conocer la conexión entre sus dos variables de indagación, dándonos como resultado un Rho de Pearson de 0,774, que nos da la certeza que hay correlación positiva y superior, pudiéndose interpretar que a más adecuada gestión de la administración generará un mejor ambiente de trabajo. De igual manera, hay resultados estadísticos que nos dicen que hay significancia asintótica bilateral con un $p=0,000$, pudiendo concluir en que la gestión de la administración y el ambiente de trabajo, se conectan de manera significativa.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión administrativa

Definición

La definición brindada por Quichca (2012), es que la gestión de la administración se interpreta como un procedimiento particular que

trata de las tareas de planificar, organizar, llevarlas a cabo y controlarlas, con el fin de definir y llegar a los objetivos planteados, con la ayuda de los recursos necesarios. (p.102). Entonces, podemos definir la gestión de la administración como el procedimiento por el cual se designa y ordena de forma efectiva, al equipo humano de la organización, con el propósito de conseguir los objetivos y las metas.

También Placencia (2017), nos dice que se puede definir como la agrupación de tareas planeadas, asimismo de coordinar constantemente la mano de obra, insumos, la parte financiera y el tiempo, ya que al controlar todos estos se podrá asegurar que se lleguen a los objetivos de la institución o empresa.

Por otro lado, tenemos a Barrionuevo (2015) que nos conceptualiza la gestión de la administración como una agrupación de las operaciones y tareas de manejo de las funciones de la administración que valen de soporte para la gestión de pedagogía (p. 26).

Se puede decir que el instrumento con más valor para sobrevivencia y competitividad de todas las empresas es la administración, Münch (2014), nos dice que la administración evidencia diversas ventajas, como es por medio de las técnicas y procedimientos que repercute en un aumento de la rapidez, eficiencia y la reducción del trabajo, ahorrando mucho tiempo y disminuyendo los costos; así también repercute en la productividad, efectividad, calidad y en tener una mejor ventaja sobre la competencia; y finalmente incentiva a conseguir unos rendimientos superiores (p. 23).

Tenemos a Chiavenato (2010) que manifiesta que la gestión de la administración se define como un procedimiento que involucra desde la planificación hasta el control en relación con la utilización

de los recursos con los que cuenta la empresa para encaminar sus actividades al logro de sus objetivos. Es así que podemos decir que se trata de la explicar los objetivos y convertirlos en acciones, desde la planificación hasta el control de las mismas, que se desarrollan en las diversas jerarquías de una organización con el propósito de conseguir los objetivos. En otras palabras, la gestión de la administración se apoya en la transformación de las metas en acciones para conseguir los objetivos, y estos involucra contar con la competencia para la planificación, la organización y la dirección de las diversas actividades que se consideran para cada área de la organización.

De igual forma Campos y Loza (2011) también hacen referencia a la gestión de la administración como la facultad que tiene una organización para delimitar, conseguir y estimar los objetivos que se plantearon como organización, en base al uso eficiente de los recursos con los que cuenta. Así también, se trata de organizar los recursos disponibles para poder llegar a cumplir los objetivos (p 14). De lo cual podemos interpretar que todos los recursos de una organización son relevantes, si se utilizan de forma eficiente ya que permitirán el logro de sus objetivos.

Igualmente, Carro y Calo (2012) nos dicen que se trata de materia de la ciencia, con enfoque en el análisis de las empresas, con el propósito de conocer la manera en que se crean, se desarrollan, definen sus objetivos, como optimizan su administración y la intensión que tienen con su entorno (p. 01). Entonces, se entiende que la gestión de la administración es un estudio que tiene por propósito saber la creación y proceso de una organización, a la vez del papel que realiza con su entorno.

Los estudiosos Millán, Córdoba y Ávila (2009) definen a la gestión de la administración como una mezcla que agrupa las decisiones y el accionar que, en combinación, permiten llegar a

cumplir el objetivo planificado. Asimismo, la conceptualización de gestión guarda relación con evidenciar resultados óptimos, es por ello por lo que debemos comprenderlo como la agrupación de los logros y no del accionar. Por otro lado, gestión es equivalente al logro, teniendo en cuenta que para conseguir estos logros hay una previa planificación y organización en la organización, si se tiene una gestión excelente podemos decir que la organización alcanzó los logros, caso contrario, se salió del camino.

Finalmente, Yáñez (2004) nos expone que la gestión de la administración se considera como un innovador modo de pensar en contexto de una organización, siendo esta un conglomerado de fragmentos que se desarrollan con dependencia recíproca con la finalidad de conseguir objetivos en común (p. 31).

Teorías de la gestión administrativa

➤ Teoría científica

El teórico Taylor (1969), nombrado “Padre de la administración”, generó un avance que ayudó en el desenvolvimiento de las teorías de las organizaciones, centrándose su empeño en ordenamiento científico de las labores, incentivando a que se simplifiquen las labores de los colaboradores dentro de una empresa, mediante la articulación del empeño en el interior de una impecable organización de las metodologías para la producción; este teórico fue el primero en proponer los principales pilares de la administración en la ciencia, plasmado en sus escritos y que todas las empresas deben tener en cuenta, como son: la planificación, la preparación, el control y finalmente, la ejecución, pilares que hasta el día de hoy se tienen en cuenta con ciertas actualizaciones que les añadió con el pasar de los años.

➤ **Teoría clásica**

La presente teoría tiene sus orígenes en Francia, siendo su más resaltante fundador Fayol (1961), se basa en ir de lo general a lo específico, haciendo referencia a la estructura de las organizaciones, pudiendo también ser de arriba para abajo, como podría ser la jerarquía dentro de una organización.

➤ **Teoría de las relaciones humanas**

Nuestro estudio se basa en la teoría de las relaciones entre personas, ya que esta analiza a las empresas considerándolas la agrupación de individuos, dando relevancia a las personas, toma como referencia a los métodos psicológicos y busca que el colaborador tenga plena autonomía cuando se le delegue actividades, basándose en la confianza que tienen los empleados por sus subordinados. Esta teoría es nombrada también como la escuela humanística de relaciones de individuos, o simplemente como escuela humanística enfocada en la administración, que fue creada por el estudioso Mayo (1946).

Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación

El estudioso Münch (2014) expone que la planeación hace referencia a determinar procesos y definir el rumbo de la empresa, así también delimitar los resultados que se buscan conseguir y acciones que se deben hacer para llegar a ellos (p. 27).

Por otro lado, tenemos a Robbins y Coulter (2014), nos expresan que es el oficio administrativo que implica la determinación de los objetivos empresariales, la delimitación de las acciones para conseguirlos y la elaboración del programa para componer y establecer las tareas de trabajo. Entonces, tiene relación con los propósitos y recursos, es decir el qué y el cómo (p.220).

Organización

El investigador Münch (2014), expone que la organización tiene por oficio conseguir que el desarrollo de la empresa sea simple y que sus procedimientos se den de manera fluida para todos los implicados en ella, en esta fase se delimita las áreas utilitarias, la distribución, procedimientos, sistemas y niveles de organización con la finalidad de llegar a las metas planteadas por parte de la empresa, de igual forma que las técnicas y procesos para desarrollar la labor (p.61).

Por otro lado, tenemos a Robbins y Coulter, (2014), exponen que la empresa tiene ejercicio administrativo de distribuir y sistematizar la labor con el fin de conseguir los objetivos planteados por la organización. Es así como se trata de una fase relevante en la que la gerencia elabora la distribución de la organización. La organización de la empresa es la definición de los puestos laborales con los que contará la empresa. Esta organización se plasma de manera visual mediante los famosos organigramas, asimismo cuando la gerencia añade o corrige puestos, están ejecutando el concepto de diseño de la organización (p.332).

Dirección

De acuerdo con la estudiosa Luna, (2014), nos dice que este proceso involucra el liderazgo, la mentoría, puesta en marcha o como integrante de la fase de implementación. Podemos decir que la dirección sin duda es espíritu y fundamento de la administración, ya que es el encargado de velar por cada acción que realice la empresa y sus colaboradores para que la organización funcione día a día y se pueda desarrollar a futuro.

De igual forma Chiavenato (2010) expone que llevar la dirección de parte administrativa genera repercusión en llegar a conseguir los objetivos. Se puede decir que para desarrollar esta actividad es necesario ciertos aspectos como son la comunicación, estimulación y el liderazgo, ya que se enfoque en la gestión de los colaboradores. Podemos inferir que la dirección es formada por equipo de individuos responsables de encaminar a una agrupación de colaboradores hacia el logro de los objetivos, mediante el liderazgo y la estimulación.

También tenemos a Chiliquinga, E. (2013), que manifiesta que esta fase se trata de tener la capacidad de influenciar en los individuos con la finalidad que intervengan y contribuyan en el logro de las metas empresariales y la agrupación, involucrando trabajo en grupo, estimulaciones, liderazgo y comunicación para que sus colaboradores realicen tareas definidas (p. 42). En una situación opuesta, si tenemos falta de liderazgo y estímulo en nuestra dirección, generalmente significaría el fracaso para la organización, ya que los colaboradores precisan percibir inspiración y estimulación por el individuo que este a la cabeza de la empresa.

Finalmente, Yáñez (2004), expreso que la dirección es el medio por el que se tienen detallados los objetivos, metas y propósito de la empresa y sus planes, la concentración de estos generará excelentes efectos por medio de la cooperación de los colaboradores de la empresa, teniendo resultados evidentes y explicarán las necesidades y precisarán las verificaciones de gestión adecuadas (p. 43).

Control

Según Luna (2014) este es la etapa final del procedimiento administrativo, donde se valora lo que se realizo en dirección, integración, organización y planeación. Para los expertos en el

asunto, es considerada una fase fundamental para la administración, en tanto, a pesar de que una entidad tenga efectivos planes, una correcta estructura organizacional y una eficiente dirección, los administrativos no podrán comprobar cual es el escenario real de la organización si no se tiene un sistema que informe y revise si las acciones van acordes con las metas propuestas.

De acuerdo con Chiavenato (2010), expuso que esta fase se define como un oficio administrativo que busca que la planificación, ordenamiento y dirección se dirijan hacia el logro de los objetivos planteados por la empresa (p. 135). Es por ello por lo que se debe evaluar constantemente para poder tener la certeza que lo planificado se esté llevando a cabo de acuerdo con lo especificado, por la totalidad de integrantes de la institución, de esta manera se asegura cumplir las metas.

De igual manera Yáñez (2004), nos dice que esta fase también es un oficio del sector administrativo de una empresa, que involucra la realizar métricas y modificaciones de acuerdo con el desarrollo de sus colaboradores, de manera personal y totalitaria de la organización con el propósito de garantizar que se estén realizando las tareas de acuerdo con las metas y planificación de la empresa (p. 47). En otras palabras, el control se trata de realizar una constante inspección al desarrollo laboral que están teniendo los colaboradores que conforman la empresa, en base a esto se toman acciones de rectificación para corregir los errores o ajustes que se podrían estar dando y que se puedan ver reflejados en desvío de lo planificado.

Por otro lado, tenemos a Chilingua (2013), que nos define esta fase como una actividad de oficio que se trata de inspeccionar y contrastar el resultado que se arrojó, haciendo la comparación con el resultado planificado, pudiendo encaminar las acciones realizadas

en las labores en base a lo proyectado por la empresa y que se ajusten a las medidas de distribución de la organización (p. 47).

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición

De acuerdo a lo que menciona Álvarez (2007), esta variable “desempeña comportamientos que posibilitan poseer una faceta mejor en el ambiente de trabajo” (p. 72). Por otro lado, nos dice Schermerhurn y Osborn (2005) que consiste en el ambiente donde los individuos manifiestan sus sentimientos, sea desfavorables o favorables mediante la satisfacción propia por el nivel de magnitud. Esta difunde emociones en el ambiente, tomando en cuenta como favorables de modo propio por medio de la ejecución de su desempeño y labor dentro de la entidad.

Conforme a Gibson, Ivancevich y Donnelly (2002) posee un elemento efectivo en el comportamiento que se da en un determinado ambiente de trabajo, allí se mide la satisfacción del empleado mediante sus sentimientos.

Señala Robbins (2013) que esta variable se considera un sentimiento positivo de producción sobre el cargo que ocupa, que emerge del análisis personal de sus cualidades” (p. 31). En otros términos, al sentir satisfacción laboral expone que el análisis que uno ejecuta referente a su centro de labores, y a la función que desempeña, tiene resultados positivos, significa que se siente conforme y cómodo laborando en dicha organización.

Según Gibson (1997) se define como el comportamiento que tienen los individuos con sus funciones en el centro laboral. Es el concepto que se consigue de la atención que se le da al campo laboral, basadas en representantes interrelacionadas con la

situación con algún agente externo que tenga un gran dominio con desenvolvimiento de la persona. (p.138).

Los individuos que se sientan satisfechos en su centro de labores, lo manifiestan con sus actos por medio del adecuado cumplimiento de sus responsabilidades, esta complacencia se consigue debido a que sus expectativas y necesidades fueron cumplidas con relación a su trabajo.

Por su parte García (2010) señala que se relaciona con un suceso de dimensiones múltiples, en donde se reúnen las cualidades personales de la persona y las del empleo considerando también a la comunidad y empresa simultáneamente (p. 03).

Para Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) consiste en el comportamiento común que una persona expresa por sus labores, ello esta referido de forma usual con la actuación del colaborador, en otros términos, es un valor critico del placer profesional tomando en cuenta que un empleado no complacido manifiesta comportamientos poco favorables en su rendimiento y en relación a la entidad. Este placer depende del grado de aspectos en común entre lo que requieren y desean los trabajadores en su rendimiento.

Tipos de satisfacción laboral

- Satisfacción interna: De acuerdo con Álvarez (2007) nos dice que son las características intrínsecas de los colaboradores, es decir lo que sienten con respecto a su desenvolvimiento laboral.
- Satisfacción externa. En base con Álvarez (2007) podemos decir que las tareas laborales están conectadas con la psicología frente a un contexto tangible.

Teorías de la satisfacción laboral

- **Teoría de los dos factores:** Esta fue definida por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) que nos dicen que el principal aspecto conectado con la satisfacción en el trabajo es evidenciado como interiormente o incentivación, guarda conexión entre los colaboradores y sus jefes. Respecto a la parte interna hacer referencia a las políticas de una organización.
- **Teoría de la equidad:** Esta fue dada por Adams (1963) que nos dice que esta teoría interpreta la repercusión que genera el sentir trato equitativo y que genera un grado de estimulación en los individuos o desde otro ángulo, puede repercutir en desanimar a los colaboradores. Las personas tenemos la cualidad para contrastes con otros individuos, también con hechos que suceden a otras personas. Es así que si se obtiene un hecho equitativo sobre la crítica lo más probable es que el individuo se sienta estimulado de manera positiva, caso contrario, generaría que pierda el interés su trabajo. Entonces podemos decir que esta teoría nos expone que entre las equitativa sea la balanza el confort de sus colaboradores estará sujeta a la percepción de esta, evaluando si su esfuerzo es bien recompensado, asimismo observan el esfuerzo y recompensa de sus compañeros; de esta manera los individuos propenden a condenar la justicia haciendo comparativas por sus aportes y recursos en el contexto de trabajo, con la retribución que le da la empresa, incluso con sus compañeros de trabajo y la empresa.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En referencia a las dimensiones o aspectos de la variable de nuestra indagación se ha tomado en cuenta los componentes que exponen Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) los cuales nos plantean los siguientes aspectos:

➤ **Condiciones de trabajo**

Conforme con Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) conceptualizan que se trata de las características que presenta el ambiente donde se desarrollan las actividades de la empresa y donde sus colaboradores desarrollan sus actividades, esta puede influir de manera positiva en la evasión de incidentes para proteger y velar la salud de nuestros colaboradores, incluso se tiene en cuenta las características totales de los ambientes de trabajo.

De igual manera tenemos a Villar (2015) expone que hace referencia a la consideración de la totalidad de aspectos del ambiente de trabajo que reclaman el empeño físico o intelectual de los colaboradores y generan un costo tanto tangible como psicológico para los trabajadores.

➤ **Oportunidades de promoción**

Conforme con Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) nos dicen que hace referencia asumir un mejor cargo, en consecuencia, por las acciones y responsabilidades que desarrollo en la empresa, y que se hayan realizado superando las expectativas.

Añadido a esto el crecimiento intelectual de sus colaboradores, es decir que el colaborador sea eficiente en el desarrollo de sus funciones en base a sus habilidades. Teniendo como referencia a Gareth y George (2015) que exponen que para ejecutar una promoción se debe colocar al colaborador en un puesto superior que le ofrezca mejores beneficios, pero a la vez tenga mayor responsabilidad. En ese marco, es evidente que para que la promoción se dé, el colaborador debe presentar un excelente desempeño en el desarrollo de las actividades de su cargo.

➤ **Reconocimiento**

Con referencia a Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) se puede interpretar esta fase como el accionar con relevancia positiva para otras personas. Pues cuando un individuo coopera y se compromete con la realización de su trabajo, busca indirectamente que su encargado lo distinga y lo tenga en consideración su desarrollo laboral.

Asimismo, Gareth y George (2014) nos dicen que es una labor que tiene por finalidad premiar a los colaboradores con mejor desarrollo u aportación, generando que se motive hacia la excelencia de la realización de sus labores y se vuelva productivo.

➤ **Compensación**

En base a Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) hace alusión al grado de satisfacción en relación con el estímulo financiero medurado o agregado como fragmento de remuneración por la labor realizada.

2.3. Marco conceptual

Administración

Los indagadores Robbins y Coulter (2012) conceptualizan que es la organización de las tareas laborales de manera que se lleven a cabo de forma efectiva y eficiente por medio de otros colaboradores y con ellos. (p.21)

Gestión administrativa

Es la fase imprescindible de una organización el propósito de conseguir los objetivos y metas planteadas que son necesarias para sobrevivir en un contexto que está en constante cambio, teniendo

mayor competencia y retos, de igual manera se lleva a cabo por medio de una planificación, ordenamiento, dirección e inspección.

Planeación

En base a Garrido (2006) compone parte del ejercicio de la gestión de la administración, abarca desde la elaboración del proyecto, predicción, determinación de los objetivos, determinación de estrategias y reglas que ayudarán a guiar las acciones que tome la institución (p. 127).

Organización

De acuerdo con Chiavenato (2007) expresa que esta fase se trata de la acción de organizar, ordenar e incorporar tanto recursos como áreas y personal que estén implicados en la puesta en marcha, de igual forma delimitar las conexiones entre estos y los atributos por separado (p. 148).

Dirección

La fase de direccionar hace referencia a la influencia que se generan las cabezas de una organización para poder guiarlos y llegar a las metas y objetivos planificados por la institución (Koontz y Weihrich, 2007, p. 28).

Control

Este aspecto es imprescindible para lograr una excelente gestión de la administración, ya que nos brinda la métrica y examen de las actividades institucionales, estando al pendiente si se ha llegado a cumplir lo planificado (Garrido, 2006, p. 129).

Satisfacción laboral

Satisfacción de trabajo guarda conexión con el nivel de vida laboral, ya que el valor de satisfacción que tenga una persona en su ambiente laboral repercute en captar nuevos talentos y conservarlos

ofreciéndoles adecuadas condiciones para el desarrollo de sus labores, alimentando su motivación y que tengan una adecuada actitud para hacer cara a sus responsabilidades dentro de la institución (Chiavenato, 2015, p.13).

Condiciones Físicas y/o Materiales

Hace alusión a todos los componentes tangibles, todo esto es relevante e indispensable para llevar a cabo las actividades laborales diarias

CAPÍTULO III : MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

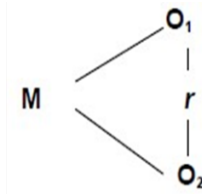
El presente estudio podemos definirlo como básico, ya que su finalidad no busca hallar el remedio rápido, sino que desarrolla innovadores epistemología o aspectos de acuerdo a delimitada problemática, con la finalidad de llegar a una solución con el avance del tiempo. De acuerdo con Valderrama (2015), hace referencia que el tipo de indagación es un análisis que se conduce a profundizar la data en relación a las relaciones sociales, ya que estas se generan de forma intrínseca del colectivo.

Nuestro estudio presenta un grado correlacional, por el hecho que nuestra finalidad fue delimitar la conexión entre las variables de indagación y sus respectivas dimensiones, es decir no únicamente señalar especificaciones de sus particularidades. Podemos referir a Hernández, Fernández & Baptista (2016) quienes expusieron que el propósito consiste en conocer la conexión que existe entre los conceptos o variables en un ambiente determinado.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño contemplado en nuestra indagación es no experimental, ya que no hubo intervención a las variables y de corte transversal al recopilar la data en un momento definido (Hernández et al., 2014, p. 149).

A continuación, plasmamos el esquema empleado:



Donde:

M: muestra de indagación

O1: variable: Gestión de la administración

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Satisfacción de trabajo

3.3. Población y muestra.

Población

En base a la teoría brindada por Hernández (2016) podremos definir nuestra población, ya que el autor expone que la población es la consecuencia de la aglomeración de diversas personas u objetos, a los cuales analizaremos, ya que serán el motivo de nuestra indagación al poseer ciertas peculiaridades o comparten algún aspecto, siendo esto atractivo para el indagador.

Por definición la población quedó determinada por 26 personas que laboran en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Muestra

Con referencia a la definición que nos da Hernández (2016) es que delimitamos nuestra muestra, ya que nos expone que es una parte de una totalidad de un conjunto definido como población, y que presentan cierto aspecto singular que generó interés del indagador, quien se encargará de realizar su análisis (p. 191).

En el caso de nuestra indagación no fue de necesidad delimitar nuestra muestra por medio de una fórmula, ya que la magnitud de nuestra población tiene limitante y el indagador tiene la posibilidad de acceder a la totalidad de individuos que conforman la población. Por tanto, nuestra muestra abarca a toda la población, siendo constituida por 26 individuos que trabajan en I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo. Teniendo esto en cuenta podemos decir que nuestra muestra es censal, en base a que se ha comprendido a todos los profesores que son parte de las instituciones y a la vez, están comprendidos en la población analizada. De acuerdo con Soto (2015) hacemos referencia a “censal”, cuando el indagador en base a su propio criterio emplea a la totalidad de población como unidad de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Nuestro estudio implemento, para recoger la data, a la encuesta, ya que es una técnica que se ajusta y es versátil para nuestras necesidades, teniendo como referente a Hernández (2014) que nos expone que ésta se conforma por un conjunto de capacidades y habilidades ordenadas y activas que se basan en encontrar contestaciones a problemáticas. Así también, se fundamenta en plasmar el parecer de nuestros individuos de estudio que integran nuestra muestra.

Instrumento

La indagación se basa en la aplicación del instrumento para indagar sobre nuestras variables al cuestionario, que se adapta más a nuestras necesidades de investigación, asimismo Hernández (2014) nos dice que este instrumento se define como una herramienta que nos ayuda en la inscripción ordenada de la data recolectada por medio

de las contestaciones de nuestros individuos de estudio acerca de las preguntas definidas por el indagador.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Posteriormente de haber realizado la respectiva recopilación de los datos a través del determinado instrumento y técnica, se empleó el estadístico SPSS a fin de efectuar el correspondiente procesamiento llegando así a presentar los resultados mediante gráficos y tablas de modo que se pueda conseguir el análisis y visualización por variable y sus dimensiones que cada una tiene. Por otra parte, el estadístico mencionado anteriormente también fue empleado con el objeto de procurar la correlación de Rho de Spearman y por ende constatar la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 1: Niveles de la variable *Gestión Administrativa*.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	5	19,2
ADECUADA	21	80,8
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

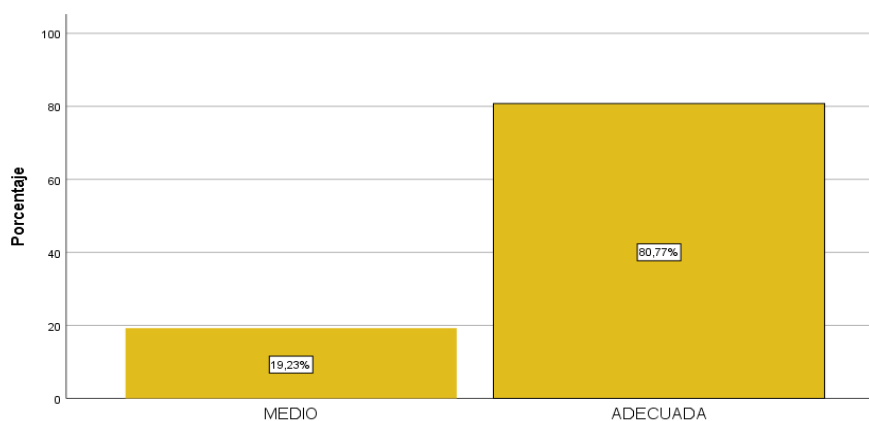


Figura 1. Niveles de la variable *Gestión Administrativa*.

Interpretación:

En la tabla 01, Se puede observar que la variable gestión administrativa se ubica en un nivel adecuado con un 80% de aceptación por los encuestados entendiéndose que este porcentaje entiende que la gestión administrativa que se viene dando dentro de la institución tiene las tareas y actividades coordinadas de tal manera que el uso de los recursos con los que se cuenta sean los más óptimos.

Tabla 2: Niveles de la dimensión planeación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	5	30,9
ADECUADA	21	69,2
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

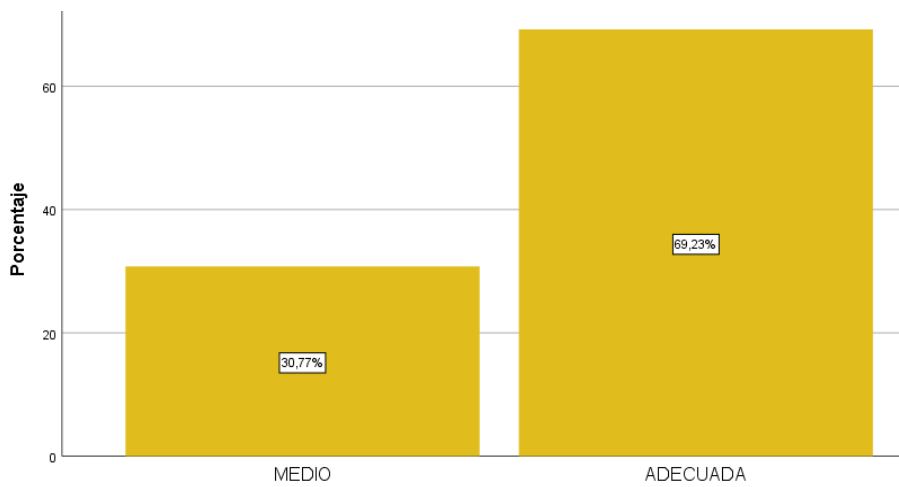


Figura 2. Niveles de la dimensión planeación.

Interpretación:

En la tabla 02, Nos muestra que la dimensión planeación se encuentra en un nivel adecuado según los encuestados con un 69% ello porque se debe entender que la planificación es apropiada están delimitadas de acuerdo a los objetivos que se trazan como institución así también sigue con las acciones y actividades que ayudarán al lograr los objetivos propuestos

Tabla 3: Niveles de la dimensión organización.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	13	50,0
ADECUADA	13	50,0
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

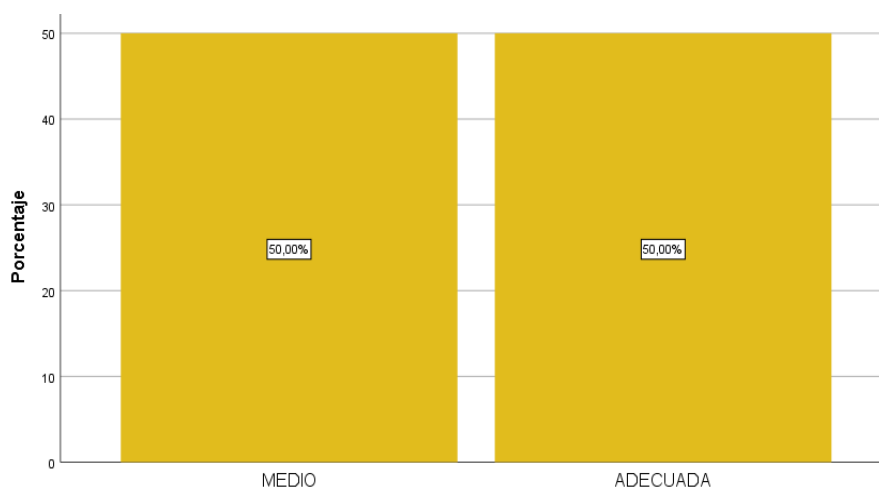


Figura 3. Niveles de la dimensión organización.

Interpretación:

En la tabla 03, Se puede observar qué dimensión organización se encuentra entre los niveles medio y adecuado según los encuestados en un 50% respectivamente esto porque la estructura para distribuir las tareas, así como los cursos humanos que dispone la empresa debe estar Tiene todavía ajustes que realizar para el ordenamiento para que las áreas de la organización puedan tener un mejor desarrollo de trabajo.

Tabla 4: Niveles de la dimensión dirección.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	16	61,5
ADECUADA	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

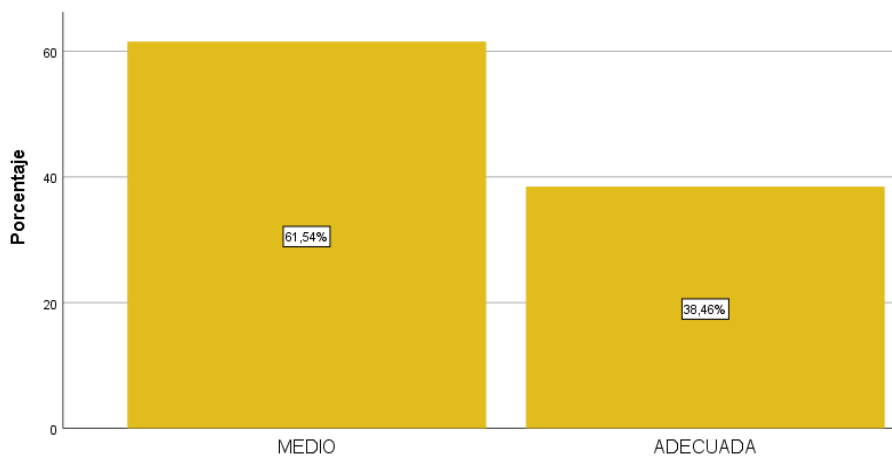


Figura 4. Niveles de la dimensión dirección.

Interpretación:

En la tabla 04, Muestra que la dimensión dirección tiene según los encuestados un 61% en un nivel medio, Con ellos se entiende que aún la dimensión dirección tiene que ser reforzada en cuanto a la ejecución de las estrategias planificadas los esfuerzos que se realizan hacia los objetivos y lo más importante fortalecer el liderazgo incrementar la motivación y la comunicación para que los colaboradores de la institución puedan trabajar Incentivados en una fluida comunicación entre ambos.

Tabla 5: Niveles de la dimensión control.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	7	26,9
ADECUADA	19	73,1
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

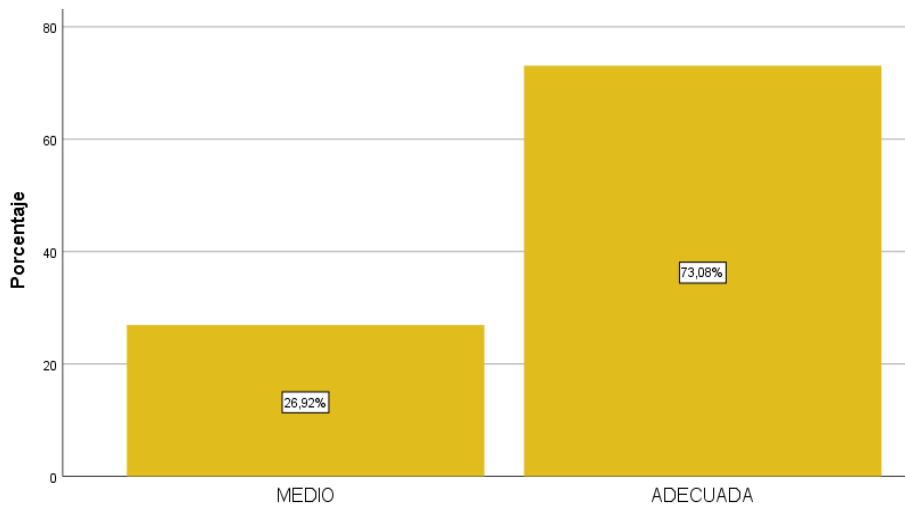


Figura 5. Niveles de la dimensión control.

Interpretación:

En la tabla 05 Se puede observar en esta tabla y la dimensión control se encuentra en un nivel adecuado según los encuestados en un 73% lo que evidencia que la verificación de las tareas o avances planificados se están llevando de la manera más correcta corrigiendo problemas y evaluando resultados a fin de tomar las mejores decisiones el control es muy importante cuando se ejerce con profesionalidad y transparencia.

Tabla 6: Niveles de la Variable Satisfacción laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	10	38,5
ALTA	16	61,5
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

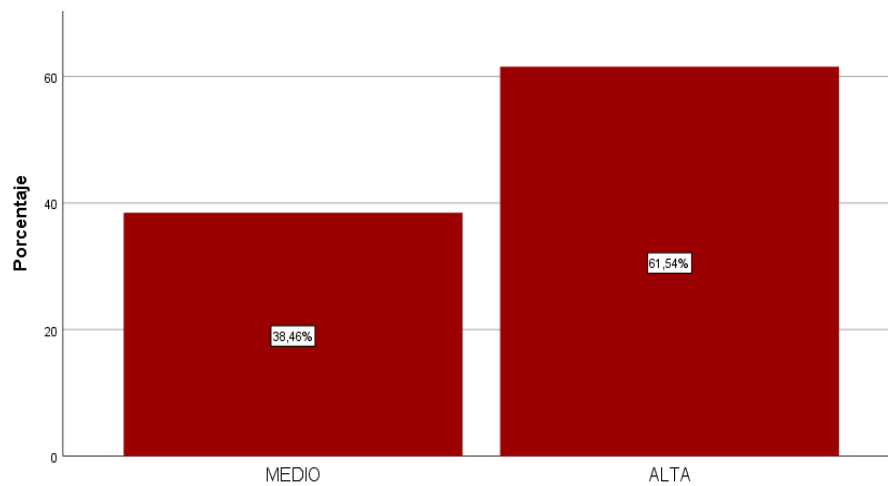


Figura 6. Niveles de la dimensión satisfacción laboral.

Interpretación:

En la tabla 06, En esa tabla podemos observar la variable satisfacción laboral que se ubica en un nivel alto con un 61% según los encuestados Entendiéndose como la satisfacción laboral, como la relación entre los empleados y el medio donde es trabaja buscando el equilibrio entre el compromiso las expectativas y necesidades para con la organización y las condiciones que se les preste para cumplir con sus actividades.

Tabla 7: Niveles de la dimensión condiciones de trabajo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	14	53,8
ALTA	12	46,2
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

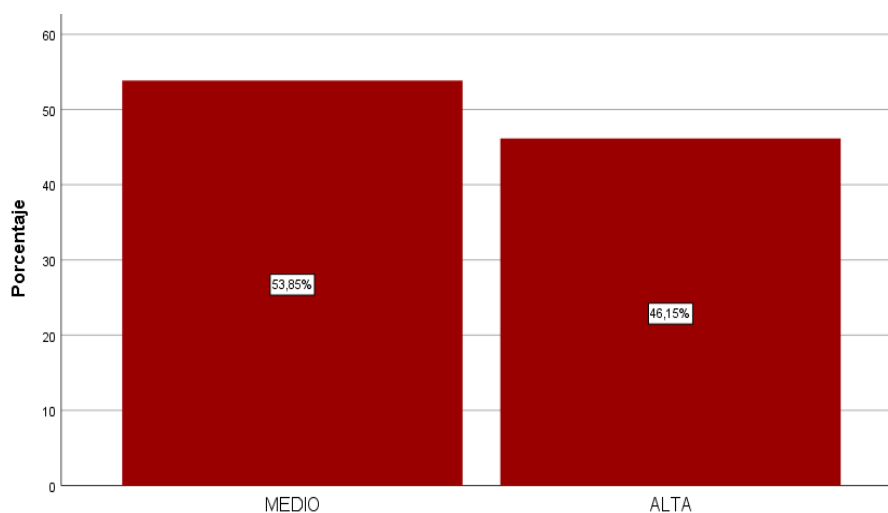


Figura 7. Niveles de la dimensión condiciones de trabajo.

Interpretación:

En la tabla 07, La tabla nos muestra la dimensión condiciones de trabajo el mismo que se encuentra en un nivel medio con un 53% según los encuestados entendiéndose que las condiciones dadas por la institución o empleador aún no son las más adecuadas pues aún se requiere mejorar la calidad la seguridad y la limpieza del lugar físico o infraestructura para que así los trabajadores puedan tener un bienestar laboral y unas adecuadas condiciones de trabajo.

Tabla 8: Niveles de la dimensión oportunidades de promoción.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	8	30,8
ALTA	18	69,2
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

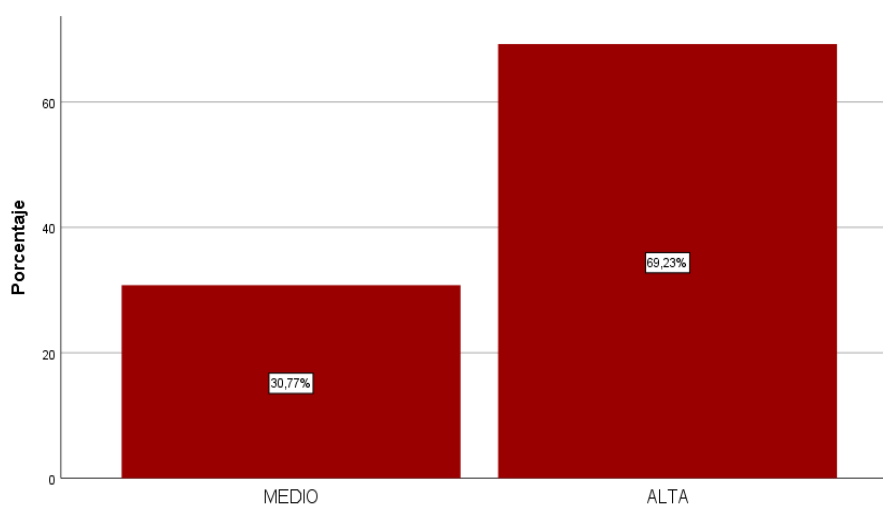


Figura 8. Niveles de la dimensión oportunidades de promoción.

Interpretación:

En la tabla 08, nos muestra la dimensión oportunidades de promoción que se encuentra en un nivel alto con un 69% según la percepción de los encuestados; por ello se entiende que la institución hay grandes oportunidades o muchas oportunidades para que el personal pueda acceder a otros puestos otras responsabilidades y/o reconocimiento.

Tabla 9: Niveles de la dimensión reconocimiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	9	34,6
ALTA	17	65,4
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

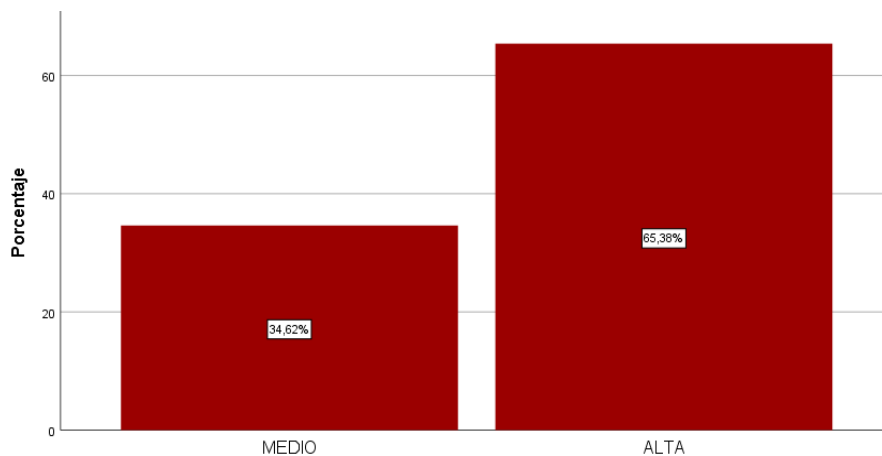


Figura 9. Niveles de la dimensión reconocimiento.

Interpretación:

En la tabla 09, Podemos observar en esta tabla que la dimensión reconocimiento se encuentra en un nivel alto con un 65% la percepción de los encuestados sobre los reconocimientos es que tienen espacios para lograr alcanzar el reconocimiento de distintas índoles eso permite crecimiento profesional y un equilibrio entre el trabajo y la vida a su vez se logra que el trabajador se sienta satisfecho y cumpla con sus expectativas laborales.

Tabla 10: Niveles de la dimensión compensación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	12	46,2
ALTA	14	53,8
Total	26	100,0

Fuente: Información obtenida en el campo sobre la empresa.

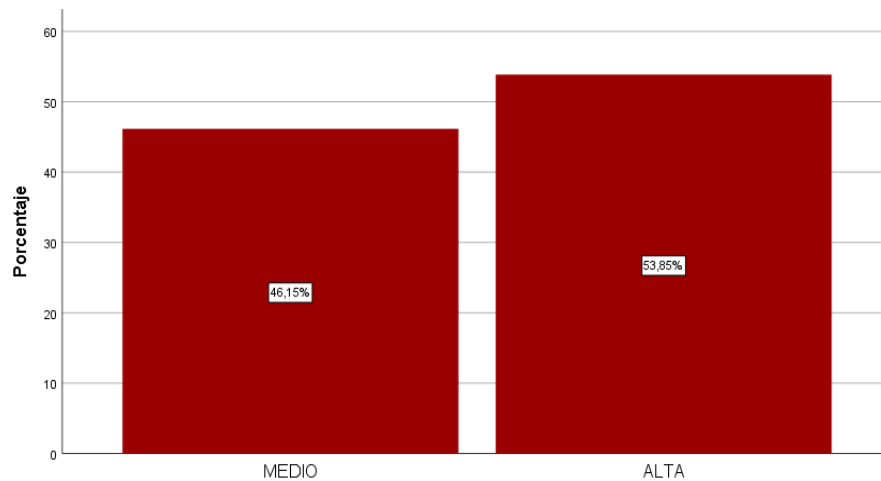


Figura 10. Niveles de la dimensión compensación.

Interpretación:

En la tabla 10, Podemos observar que en la dimensión compensación se encuentran en un nivel alto con un 53% y en un nivel medio con un 46% los encuestados indican que la compensación que emplea la institución para poder recompensar su trabajo es adecuada pues favorece la retención del recurso humano y evitar que estos quieran irse de la institución. Se considera está compensación como un incentivo así a los trabajadores estos pueden ser económicos o de reconocimiento.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Tabla 11: *Correlación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción laboral.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,852**
		N	,000
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,852**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar el H₀, concluyendo que existe correlación positiva alta entre las gestión administrativa y satisfacción laboral, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman $r=0,852$ el cual se interpreta como correlación positiva alta entre ambas variables.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

H_o: No existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Tabla 12: *Correlación entre la dimensión la planeación y la satisfacción laboral.*

		SATISFACCIÓN LABORAL	elementos tangibles	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,942
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	26
Planeación		Coeficiente de correlación	,942	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	20

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

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la H_o, concluyendo que existe correlación positiva y muy alta entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral. Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman r=0,942 el cual se interpreta como correlación positiva muy alta entre ambas variables.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

H₀: No existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Tabla 13: *Correlación de la dimensión la organización y la satisfacción laboral.*

		SATISFACCIÓN LABORAL	Organización
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	26
Spearman	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	26	20

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

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la H₀, concluyendo que existe correlación positiva y significativa entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral. lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman r=0,691 el cual se interpreta como correlación positiva moderada entre ambas.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

H_o: No existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Tabla 14: *Correlación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral.*

		SATISFACCIÓN LABORAL	Dirección
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,915**
	N		,022
Dirección		N	20
		Coefficiente de correlación	26
		Sig. (bilateral)	,915**
	N	,022	1,000
		26	,022
			.
			.
			20

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

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,02 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la H_o, concluyendo que existe correlación positiva y significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman $r=0,915$ el cual se interpreta como correlación positiva muy alta entre ambas.

Hipótesis específica 04:

H_i: Existe relación entre el control y la satisfacción laboral en la I.E.
Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

H_o: No existe relación entre el control y la satisfacción laboral en la I.E.
Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Tabla 15: *Correlación entre la dimensión control y la satisfacción laboral.*

		SATISFACCIÓN LABORAL	Control
Rho de	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	26
Spearman	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	26	20

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

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la H_o, concluyendo que existe correlación positiva y significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman $r=0,665$ el cual se interpreta como correlación positiva moderada entre ambas.

4.3. Discusión de resultados

Para Quichca (2012), la gestión de la administración se interpreta como un procedimiento particular que trata de las tareas de planificar, organizar, llevarlas a cabo y controlarlas, con el fin de definir y llegar a los objetivos planteados, con la ayuda de los recursos necesarios. (p.102). Asimismo, según Chiavenato (2010) manifiesta que la gestión de la administración se define como un procedimiento que involucra desde la planificación hasta el control en relación con la utilización de los recursos con los que cuenta la empresa para encaminar sus actividades al logro de sus objetivos. Por su lado el antecedente Alva (2016) de Ecuador, que llevó a cabo una indagación proponiéndose como objetivo el estudio de la conexión entre la gestión de la administración y la satisfacción de sus colaboradores. Por medio de un método descriptivo y correlacional. Teniendo como conclusiones que la gestión de la administración es defectuosa, como consecuencia de una mala planificación, organización y control del desarrollo de las actividades empresariales, teniendo un porcentaje elevado de colaboradores insatisfechos. Pudiendo decir que la gestión de la administración es deficiente y con un reducido grado de satisfacción.

Por otro lado, también se encuentran coincidencias similares con También tenemos a Toscano y Cabezas (2015) que desarrolló una indagación con la finalidad de conocer en qué dimensión la gestión de la administración se conecta con la satisfacción de los trabajadores. La indagación se basó en un método descriptivo y correlacional, mediante la implementación del cuestionario como instrumento para la recolección de data. Las consecuencias evidenciadas de esta investigación fue una gestión de la administración inefectiva, repercutiendo en la satisfacción de los trabajadores, la cual presentó insatisfacción. Finalizando que la manera en que se está gestionando la administración en esta

institución está repercutiendo de manera desestimada en la satisfacción de sus trabajadores.

Se puede observar que los resultados de los antecedentes mencionados no coinciden con el presente estudio puesto que la variable gestión administrativa en este caso se ubica en un nivel adecuado con un 80% de aceptación por los encuestados entendiéndose que este porcentaje entiende que la gestión administrativa que se viene dando dentro de la institución tiene las tareas y actividades coordinadas de tal manera que el uso de los recursos con los que se cuenta sean los más óptimos.

De acuerdo con Robbins (2013) señala que la variable satisfacción laboral se considera un sentimiento positivo de producción sobre el cargo que ocupa, que emerge del análisis personal de sus cualidades” (p. 31). En otros términos, al sentir satisfacción laboral expone que el análisis que uno ejecuta referente a su centro de labores, y a la función que desempeña, tiene resultados positivos, significa que se siente conforme y cómodo laborando en dicha organización. por su parte Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) dicen que consiste en el comportamiento común que una persona expresa por sus labores, ello esta referido de forma usual con la actuación del colaborador

En este sentido se hallan coincidencias con los resultados del presente estudio donde la variable satisfacción laboral se ubica en un nivel alto con un 61% según los encuestados entendiéndose como la satisfacción laboral, como la relación entre los empleados y el mío el medio dónde es trabaja buscando el equilibrio entre el compromiso las expectativas y necesidades para con la organización y las condiciones que se les preste para cumplir con sus actividades.

Otro resultado hallado en este estudio es que en la tabla se precisa entre las variables estudiadas que este caso son gestión administrativa y satisfacción laboral existe correlación positiva alta ello es demostrado mediante Spearman $r=0,852$.

En este sentido se presenta dos antecedentes que en sus resultados se hallan coincidencias con nuestro estudio, allí tenemos a Rodríguez (2017) con su estudio donde se planteó como finalidad establecer la conexión entre la variable gestión de la administración y la otra, satisfacción de los asalariados del Ministerio de la Producción en el 2016. Este estudio se llevó a cabo mediante una perspectiva cuantitativa, con un método descriptivo y no experimental, correlacional y transversal. Se recolecto toda la data por medio de una encuesta y la elección del instrumento fue un cuestionario, en base a las variables ya nombradas. Para la confiabilidad de aplico el coeficiente Alfa Cronbach, el cual nos arrojó 0.900 para la primera variable y 0.703 para la segunda, llegando al resultado que, si hay conexión directa, pero modera entre las variables, asimismo se aplicó Rho de Spearman para conocer qué tan significativa es la conexión, arrojando 0.456 y p de 0,00 por debajo de 0,05, pudiendo confirmar la conexión entre las variables.

Por otro lado, también se encuentran coincidencias similares con Palomares (2017), realizo su estudio mediante la metodología de la hipótesis deductiva, con un grado correlación, de diseño no experimental y transversal, ya que se recolecto la data en un solo momento. Se empleo la encuesta y el cuestionario como instrumento que fueron dos de los cuales se pudo obtener toda la data necesaria para el estudio. En el análisis estadístico de la data, se consiguieron los siguientes resultados, hay una conexión y alta, con un Rho de 0,843 y $p=0,000$ menor que 0,05, entre las dos variables, llegando a confirmar la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: Existe una relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral con un p-valor “sig (bilateral) = $0,00 < 0,05$ y con un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,852$ lo que significa que entre ambas variables se halla una correlación positiva alta.

SEGUNDO: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral con un p-valor “sig (bilateral) = $0,00 < 0,05$ y con un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,942$ lo que significa que entre ambos conceptos se halla una correlación positiva muy alta.

TERCERO: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral con un p-valor “sig (bilateral) = $0,00 < 0,05$ y con un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,691$ lo que significa que entre ambos conceptos se halla una correlación positiva moderada.

CUARTO: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral con un p-valor “sig (bilateral) = $0,02 < 0,05$ y con un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,915$ lo que significa que entre ambos conceptos se halla una correlación positiva muy alta.

QUINTO: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral con un p-valor "sig (bilateral) = 0,018<0,05 y con un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,665$ lo que significa que entre ambos conceptos se halla una correlación positiva moderada

5.2. Recomendaciones

Es indispensable armonizar los criterios organizaciones con la finalidad de que la gestión estratégica se transforme en un fundamento primordial del desarrollo de la institución. Por lo tanto, se deben realizar actividades de orientación y capacitación dirigidas a los directivos de la I.E. Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, de la región Arequipa.

Es vital que el personal directivo de cumplimiento a los procedimientos de planeación estratégica y métodos con el propósito de que los maestros cuenten con determinados lineamientos para desempeñar sus labores, consiguiendo así el incremento del nivel de complacencia en su ámbito laboral.

El personal directivo en contribución con los maestros debería diseñar programas y planes encaminados a proporcionar alguna compensación laboral para los docentes, los cuales no deben pretender necesariamente compensaciones económicas sino reconocimientos emblemáticos por parte de la autoridad de la IE.

Se recomienda hacer mejoras en las facultades de direccionamiento en el personal directivo, gobierno local y otras entidades relacionadas al campo educativo con la finalidad de orientar y brindar capacitaciones a los directivos para aumentar su dominio en el desarrollo y aplicación de estrategias para conseguir un alto grado de direccionamiento.

El personal directivo debe mejorar las tareas vinculadas al control institucional. Tomando en cuenta el reglamento interno para todas las actividades y acciones que sean oportunas de evaluar. Asimismo, se debe llevar a cabo un plan de acompañamiento y capacitación a los docentes.

BIBLIOGRAFIA.

- Aguilar, N., Magaña, D. y Guzmán, C. (2015). Satisfacción Laboral En Profesores Investigadores Universitarios. Revista Internacional Administración y Finanzas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.
- Lara, G. J. (2016). Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado en el período 2014-2015. Tesis para optar el Título de Licenciada en Asistencia Ejecutiva de Gerencia. Universidad Central del Ecuador. Quito. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2010). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: MCGRAW.
- Fayol, H. (1961). Administración Industrial y General. México: Ateneo
- Gibson, J. (1997). Las organizaciones. Madrid: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Laura, M. R. (2019). Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social. Universidad Nacional de Moquegua. Perú.
- Luna, A. (2014). Proceso administrativo. México: Patria.
- Mateo, A. (2017). Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 – 2015. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Millán Reyes, C. I., Córdoba Guerrero, S. Y., & Ávila Alfárez, L. M. (2009). Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson
- Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Soto, R. (2015). *Como elaborar la tesis en 7 pasos*. Lima, Perú: Ed. De la Universidad Cesar Vallejo.
- Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hnos. S. A.
- Tórrez Castillo, M. F. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*. Tesis para optar de Master en Gerencia Empresarial. Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Toscano, F. y Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo Emsaba E.P*. Tesis para optar el Título de Magister en Administración de Empresas. Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.
- Valderrama, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Ed. San
- Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud*. Universidad de Sevilla.

Yáñez, T. (2004). Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada. México: Mc. Graw Hill.

Zapata, G. S. (2018). Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Ciencias Administrativas y marketing estratégico. Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua. Perú.