

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional De Administración



**Gestión Administrativa Y Su Relación Con La Satisfacción
Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Machu Picchu
Foods S.A.C., Año 2018.**

Por
Denisse Cristhel Dávila Castro
Cristina Moya Lozano

Asesor:
Mtro: Robin Alexander Diaz Saavedra

Tarapoto, julio de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Gestión Administrativa Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Machu Picchu Foods S.A.C., Año 2018”*** constituye la memoria que presenta los **Bachilleres Dávila Castro, Denisse Cristhel y Moya Lozano, Cristina**; para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración con mención en gestión empresarial, que ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 30 días del mes de julio del año 2019.



Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra
Asesor

“Gestión administrativa y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.”

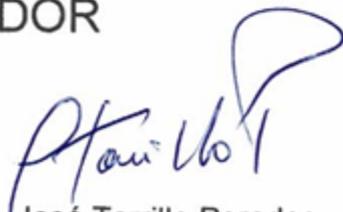
TESIS

**Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración con mención en gestión empresarial**

JURADO CALIFICADOR



Mtro. David Troya Palomino
Presidente



Mtro. José Tarrillo Paredes
Secretario



Mtro. Amado Arce Cobeñas
vocal



Lic. Kelita Gillen Lopez
vocal



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
asesor

Tarapoto 19 de julio de 2019

DEDICATORIA

A nuestros familiares, por apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos inteligencia y sabiduría para el cumplimiento de esta meta.

A nuestra familia, quienes en todo momento nos han brindado su apoyo incondicional.

A los docentes de la Universidad Peruana Unión – Filial Tarapoto, por sus enseñanzas.

Al administrador de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., por proporcionarnos información y facilidades para el desarrollo de esta investigación.

A nuestro asesor el Lic. Robin Alexander Díaz, por su colaboración durante la elaboración de esta tesis.

Índice

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
Índice.....	VI
Resumen	XIII
Abstract	XIV
Capítulo I.....	15
1. El problema de investigación	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.4.1. Relevancia social	18
1.4.2. Utilidad teórica	18
1.4.3. Utilidad metodológica.....	19
1.5. Cosmovisión bíblica – filosófica	19
1.5.1. Cosmovisión bíblica.....	19
1.5.2. Cosmovisión filosófica	19
Capítulo II.....	21
Marco teórico.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23

2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Gestión administrativa	27
2.2.1.1. Función de la gestión administrativa	28
2.2.1.2. Características de la gestión administrativa.....	29
2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa	29
2.2.1.4. Planeación.....	30
2.2.1.5. Organización	33
2.2.1.6. Dirección.....	35
2.2.1.7. Control	36
2.2.2. Satisfacción laboral.....	36
2.2.2.1. Características de las competencias laborales para lograr la satisfacción Laboral	40
2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral	41
2.2.2.3. Finalidad de la satisfacción laboral	42
2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	43
2.2.2.5. Reto del trabajo	43
2.2.2.6. Sistemas de recompensas justas	44
2.2.2.7. Condiciones favorables	46
2.2.2.8. Colegas que brindan apoyo.....	47
2.3. Marco conceptual o términos	47
Capítulo III	51
Diseño metodológico	51
3.1. Tipo de investigación.....	51
3.2. Diseño de investigación	51
3.3. Operacionalización de variables.....	52

3.4. Hipótesis.....	56
3.4.1.Hipótesis general	56
3.4.2.Hipótesis específica	56
3.5. Población y técnicas de investigación.....	56
3.5.1.Delimitación espacial y temporal	56
3.5.2.Delimitación de la población y muestra.....	56
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	57
3.6.1.Diseño del instrumento de investigación	57
3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	58
Capitulo IV.....	59
Resultados y discusión	59
4.1. Análisis de fiabilidad	59
4.2. Prueba de normalidad	59
4.3. Análisis descriptivo de las variables demográficas	60
4.4. Prueba de hipótesis	76
4.4.1.Hipótesis general	76
4.4.2.Hipótesis específica	77
Capítulo V	85
Conclusiones y recomendaciones	85
5.1. Conclusiones.....	85
5.2. Recomendaciones	86
Referencias	88
Anexo	91

Índice de tablas

Tabla 1: Gestión Administrativa.....	27
Tabla 2: Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes	37
Tabla 3: Operacionalización de las variables	52
Tabla 4: Fiabilidad de alfa de Cronbach	59
Tabla 5: Tabla de normalidad.....	60
Tabla 6: Información descriptiva de edad, genero, estado civil y grado de instrucción.	60
Tabla 7: Información descriptiva área de desempeño, lugar de trabajo y tiempo laborando	61
Tabla 8: Niveles de Gestión Administrativa, según edad.	62
Tabla 9: Niveles de Satisfacción Laboral, según edad.....	63
Tabla 10: Niveles de dimensiones de Gestión Administrativa, según edad.....	64
Tabla 11 : Niveles de dimensiones de Satisfacción Laboral, según edad.....	65
Tabla 12: Niveles de Gestión Administrativa, según área de trabajo	66
Tabla 13: Niveles de Satisfacción Laboral, según área de trabajo	66
Tabla 14: Niveles de dimensiones de Gestión Administrativa, según área de trabajo ...	68
Tabla 15: Niveles de dimensiones de Satisfacción Laboral, según área de trabajo	69
Tabla 16: Niveles de Gestión Administrativa, según tiempo laborando.....	70
Tabla 17: Niveles de Satisfacción Laboral, según tiempo laborando.....	71
Tabla 18: Niveles de dimensiones de Gestión Administrativa, según tiempo laborando.	72
Tabla 19: Niveles de dimensiones de Satisfacción Laboral, según tiempo laborando. ..	73
Tabla 20: Información descriptiva de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.	74
Tabla 21: Información descriptiva de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.	75

Tabla 22: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.....	77
Tabla 23: Relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	78
Tabla 24: Relación entre la gestión administrativa y los sistemas de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018	79
Tabla 25: Relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.....	80
Tabla 26: Relación entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.....	81

Índice de figuras

Figura 1: Actividades del proceso de administración	30
---	----

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	91
Anexo 2. Matriz operacional	93
Anexo 3. Matriz instrumental.....	97
Anexo 4. Encuesta	100
Anexo 5. Carta de autorización	107

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. Está basada en un estudio de carácter no experimental, de corte transversal. Tipo de estudio correlacional-relacional, el cual se aplicó a una muestra de 104 colaboradores de la empresa, el cuestionario que se utilizó fue creado y validado por Palomares, V. (2017). Los resultados del estudio evidencian un nivel de significancia con un p valor de ($0.00 < 0.005$) la cual se encontró la existencia de una relación significativa mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores ($r = 0.648$). En conclusión, en la empresa existe un desarrollo organizacional positivo, y que poco a poco se va implementando nuevos métodos de gestión administrativa, todo esto en beneficio de los colaboradores para aumentar su satisfacción laboral y rendimiento.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral, Colaboradores, Empresa

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the administrative management and the labor satisfaction of the workers of the company Machu Picchu Foods S.A.C., year 2018. It is based on a non-experimental, cross-sectional study. Type of study Descriptive -correlational, which was applied to a sample of 104 workers of the company, the questionnaire that was used was created and validated by Palomares, V. (2017). The results of the study show a level of loyalty significance with a p value of ($0.00 < 0.005$) which found the existence of a significant relationship using the Rho Spearman correlation coefficient, between administrative management and job satisfaction of the employees. workers ($r = 0.648$). In conclusion, in the company there is a positive organizational development, and that little by little new methods of administrative management are being implemented, all of this for the benefit of the employees to increase their job satisfaction and performance.

Keywords: Administrative Management, Labor Satisfaction, Workers, Company

Capítulo I

1. El problema de investigación

1.1.Descripción del problema

La gestión administrativa incide en el desarrollo de las empresas mediante los procesos que esta realiza a través de la planeación, organización, dirección y control, lo cual ha generado el éxito y desarrollo a nivel mundial, sobre todo cuando se trata de rubros como la exportación de café y cacao.

La satisfacción laboral, está enmarcado en la generación de convicción de los colaboradores para obtener el mejor rendimiento y compromiso para el cumplimiento de los objetivos empresariales e internacionalmente que las empresas buscan tener satisfechos a sus colaboradores.

En el 2016 se realizó una investigación en la Unión Europea que indica, el grado de satisfacción laboral registrado en España es superior al de Reino Unido, Alemania (72%), Bélgica (71%) o Francia (70%). En este aspecto, los únicos países europeos que superan a España en satisfacción laboral son Noruega (80%) y Austria (78%), esto nos indica la importancia de la satisfacción laboral para el cumplimiento de los objetivos en las organizaciones.

En tal sentido Chiavenato (2008) menciona que se realiza lo siguiente: “Las empresas son un conjunto de personas con habilidades y potencialidades quienes de forma especializada se distribuyen la carga laboral, con la finalidad de alcanzar los objetivos empresariales, desarrollando las acciones de forma armoniosa, la suma de las acciones generan resultados pueden ser aprovechados por la organización” (p. 24).

En el contexto peruano se realizó una encuesta el 2017 que indica que un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso.

El desarrollo de las empresas dedicadas al rubro de la exportación del café, según las estadísticas planteadas por Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri), la región San Martín figura como el principal punto de producción, registrando el treinta por ciento del total de la producción en el país, le siguen Cajamarca diecisiete tres por ciento y Junín el dieciséis siete por ciento. Sin embargo, tras el cruce de las declaraciones de exportación de Aduanas - Sunat, Lima figura como el principal departamento declarado como origen con el treinta y dos siete por ciento, pese a que en este departamento no se cultiva este grano.

La misma situación ocurre con otro importante producto de exportación como es el cacao. Para este producto, Lima registra el 65% de participación convirtiéndose en el principal departamento de origen de este producto, pero en dicha región tampoco se cultiva este fruto. "En ambos casos, la región tiene la mayor producción de este grano lo cual se refleja en las estadísticas de la San Martín planteadas por la Sunat y el Minagri. Por tanto, al no conocer las cifras reales de exportación de la región, se cuenta con información limitada para realizar diversas actividades que pudieran potenciar y dinamizar el sector, como son los programas de promoción comercial y de inversiones" (RPP Noticias, 2017)

En la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. según indagaciones con los administradores presenta algunas dificultades en cuanto a la satisfacción laboral de sus colaboradores, los cuales se ve reflejado en: los ánimos hacia el cumplimiento de las metas o reto de impone

el trabajo mismo, en muchas ocasiones se nota el descontento por las remuneraciones o el sistema de recompensas y el surgimiento de quejas en cuanto a las condiciones laborales, y todo esto se refleja en el trabajo en equipo; esto motiva a analizar esta serie de dificultades que impiden el cumplimiento de los objetivos y el buen desarrollo de las actividades propias del trabajos; buscando así una mejor manera de gestión para subsanar este inconveniente.

Por lo antes expuesto se presenta la siguiente investigación que busca la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.
- b) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.
- c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.
- d) Determinar la relación entre la gestión administrativa y colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Se justifica de manera social ya que esta tesis podrá ser utilizada como antecedente para futuras investigaciones, tomando en cuenta la gestión administrativa y la relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, lo cual es un hecho importante que contribuirá a mejorar la gestión de la empresa, y al mismo tiempo podrá ser comparada con la realidad de otras empresas dedicadas al mismo rubro.

1.4.2. Utilidad teórica

Asimismo, la presente investigación se justifica de manera teórica, ya que se utilizará teoría de diferentes autores que enfocan sus estudios en “Proceso administrativo” y “Dirección estratégica de recursos humanos” los cuales apoyan a las variables de estudio, los cuales respaldarán a la investigación, dando a conocer los conceptos de las variables objeto de estudio, de las dimensiones e indicadores, de igual manera dicha investigación será llevada a la práctica para que posteriormente se pueda plasmar las conclusiones y recomendaciones según demanden esta investigación.

1.4.3. Utilidad metodológica

Finalmente, se justifica de manera metodológica a consecuencia de que se utilizará la teoría de Hernández, Fernández y Baptista (2014), en donde menciona que la investigación es correlacional a consecuencia de que se pretenden establecer relación entre las variables objeto de estudio, asimismo, mencionan que es de diseño no experimental, a consecuencia de que no se realizará manipulación alguna de las variables, sino que serán analizadas en su entorno natural, y serán de corte transversal.

1.5. Cosmovisión bíblica – filosófica

1.5.1. Cosmovisión bíblica

Reina y Valera (2000), menciona en el libro de Romanos, capítulo 12, versículos 6 al 8, "De manera que, teniendo diferentes dones, según la gracia que nos es dada, si el de profecía, úsese conforme a la medida de la fe; o si de servicio, en servir; o el que enseña, en la enseñanza; el que exhorta, en la exhortación; el que reparte, con liberalidad; el que preside, con solicitud; el que hace misericordia, con alegría. El amor sea sin fingimiento. Aborreced lo malo, seguid lo bueno".

En el versículo podemos apreciar que Dios nos ha entregado dones a cada una de las personas, por lo tanto, nosotros estamos llamados a poder administrar de manera correcta esos dones con la finalidad de poder honrar y glorificar a Dios en todo lo que hagamos.

1.5.2. Cosmovisión filosófica

De White (1892), menciona en su libro "El camino a Cristo", que, si el espíritu se siente libre y feliz, debido a la buena conciencia y a la satisfacción que se experimenta al hacer felices a los demás, se crea un sentimiento de alegría que se reflejará en todo el organismo, con lo que mejorará la circulación de la sangre y se tonificará el cuerpo. La bendición de Dios es un poder sanador, y los que son pródigos en beneficiar a los demás, recibirán esta maravillosa bendición en el corazón y la vida.

De White (1871), menciona en su libro “Testimonies for the Church”, que El mundo está lleno de gente insatisfecha que pasa por alto la felicidad y las bendiciones que están al alcance de la mano, y continuamente trata de lograr una felicidad y una satisfacción que están fuera de sus posibilidades. Están permanentemente tensos por algún bien esperado y lejano, mayor que el que poseen ahora, y se encuentran siempre en un estado de desilusión. Albergan incredulidad e ingratitud al pasar por alto las bendiciones que están en su propia senda. No les dan la bienvenida a las bendiciones comunes, de todos los días, tal como los hijos de Israel no le daban la bienvenida al maná.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pérez, (2018) en su tesis “Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua”, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa; la presente investigación fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 172 servidores públicos y una muestra de 119, distribuida de forma proporcional para cada municipio es decir 50 para el GAD Municipal de Cevallos y 69 para el GAD Municipal San Cristóbal de Patate, La recolección de datos se la llevó a cabo con la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, a través del cual permitió levantar información sobre las variables de estudio satisfacción laboral y gestión administrativa. Los resultados indican que existe correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,037 para el GAD Municipal de Patate; y la existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,054 para el GAD Municipal de Cevallos, confirmándose la relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa en cada uno de los municipios en estudio.

Cabezas, (2015) en su tesis “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”, tiene como objetivo general, valorar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de saneamiento ambiental de Babahoyo EMSABA E.P., siendo el tipo de estudio descriptivo – explicativa,

asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa no está respondiendo a los requerimientos de los empleados, incidiendo en la calidad del servicio de la empresa, lo que constituye que la gerencia actúa bajo una gestión con ciertas tendencias tradicionalista, al aplicarse un estilo de liderazgo impositivo como mecanismo de productividad para el logro de metas, además la gerencia por ser un cargo de libre remoción no cumplen con ciertos perfiles necesarios para el puesto lo que incurre en la apreciación administrativa y legislativa del entorno laboral, asimismo, los resultados demostraron falencia de los procesos administrativos, pues se carece de espacios motivacionales en relación al desarrollo de eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados.

Reyes, (2015) en su tesis “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de transporte de pasajeros la Maná, periodo 2013”, el objetivo principal fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios. Para la realización de esta investigación se utilizó la investigación aplicada, el presente estudio se fundamentó en un diseño metodológico no experimental, porque se realizó sin controlar las variables, pues se observará tal como se han dado en la Cooperativa de Transporte Interprovincial La Maná. La investigación a desarrollarse está dirigida a los administrativos, socios y usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte La Maná, lo que constituye la unidad de estudio, los usuarios serán escogidos aleatoriamente por la demanda, operando con una muestra de 396. Esta investigación aportó significativamente para mejorar el desarrollo de actividades que realiza la cooperativa, ya que el manual contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal. Es indispensable que las empresas se caractericen por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los usuarios que compran sus servicios, tomando en consideración la calidad de los mismos pues esto

depende de las actitudes que tenga el personal, es por ello que mejorar el servicio al usuario ayuda a cubrir con la satisfacción de las necesidades totales del mismo, pues de ello depende que el personal sea eficiente en todos los niveles y áreas.

Santillán & Villanueva (2015), en su tesis titulada, “Sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A.”, tiene como objetivo general, desarrollar una propuesta estratégica mediante un análisis de gestión administrativa practicado en la empresa Poison S.A. con la finalidad de hacer eficiente el trabajo de los colaboradores, siendo el tipo de investigación descriptiva – proposicional, asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: Poison SA. no tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General, por otro lado podemos decir que con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional, de igual manera el manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Mercado (2017), en su investigación titulada, “Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Administradora de Peaje – Lima, 2016”, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa administradora de Peaje – Lima, siendo el tipo de estudio correlacional, asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; determinada a través de la prueba

estadística de correlación Spearman que indicó la existencia de una relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables.

Palomares (2017), en su investigación titulada, “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016”, su objetivo principal fue determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016, siendo el tipo de investigación descriptiva – correlacional, asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: Hallados los resultados se pudo concluir que existe correlación alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral (Rho = 0,843, $p < 0,05$), existe correlación moderada entre la planeación y la satisfacción laboral (Rho = 0,632, $p < 0,05$), existe correlación alta entre la organización y la satisfacción laboral (Rho = 0,870, $p < 0,05$), existe correlación moderada entre la dirección y la satisfacción laboral (Rho = 0,524, $p < 0,05$) y existe correlación moderada entre el control y la satisfacción laboral (Rho = 0,691) en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016.

Rodríguez (2017), en su tesis titulada, “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016”, su objetivo general fue determinar la relación entre gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio de la producción, siendo el tipo de estudio, correlacional, asimismo llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,456). Existe relación significativa entre la Planeación y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,433). Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,482). Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,451). Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral. (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,456).

Castañeda y Vásquez (2016), en su investigación titulada, “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, su objetivo principal fue determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015, siendo el tipo de investigación correlacional, asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74 7 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se práctica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio.

2.1.3. Antecedentes locales

Saavedra, (2018) en su tesis “Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017” el objetivo principal fue determinar la relación del desempeño con el nivel de satisfacción, la investigación corresponde al diseño descriptiva - correlacional. La muestra estuvo constituida por 221 padres de familia, a quienes aplicaron el cuestionario para la recopilación de información. Se obtuvo como resultado que en la institución objeto de estudio se observa que el desempeño laboral se desarrolla de manera regular en un 35% respectivamente, en tanto la satisfacción del cliente es de manera regular en un 34%, llegando a concluir que existe relación entre las variables objeto de estudio, esto debido a que el valor p es menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de 0.769 permitiendo aceptar la hipótesis de investigación.

Gaspar, (2018) en su tesis “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017” el objetivo principal fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores para lo cual se aplicó un diseño descriptivo – correlacional- Causal/Efecto, por lo cual su muestra evaluada fue de 14 colaboradores de la misma empresa en estudio. En cuanto a los resultados obtenidos en base a la prueba de Rho-Spearman, se muestra una correlación positiva media fue 0,658; puesto que su valor de significancia (bilateral) fue 0,011, es decir fue menor a 0,05. Por ese motivo se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis general de la investigación (H_i). Concluyendo que existe una influencia por parte de la satisfacción en el desempeño de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. A mayor satisfacción laboral mayor será el desempeño para con la empresa en cuanto a sus actividades.

Navarro y Yajahuanca, (2017) en su tesis “Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L de Tarapoto, 2017”. El tipo de la investigación correlacional, de corte transversal, asimismo corresponde básicamente a un diseño de tipo no experimental. La recopilación de información fue mediante el cuestionario de preguntas, aplicado a 30 trabajadores. Concluyendo que existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.417$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejoré, el desempeño laboral también mejorará.

Cueva y Díaz, (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017” su objetivo principal fue determinar la entre la satisfacción laboral y el desempeño, se usó un diseño de investigación descriptivo, aplicando el cuestionario a 120 colaboradores de la entidad financiera del distrito de Tarapoto, las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de dos

factores tanto externos como internos y el desempeño laboral se traduce en la eficiencia, eficacia y efectividad relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = .733$; $p < .05$) de satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Robbins y Coulter, (2005) La gestión administrativa, es hacer que sea más fácil para los empleados comunicarse y compartir el conocimiento de tal manera que puedan aprender, de unos y otros, y de esta forma realizar sus trabajos de manera más eficiente y eficaz. (p. 274)

Según González, (2015), menciona que la gestión administrativa en la empresa abarca cuatro aspectos fundamentales que deben ser tomados en cuenta, estos son la planeación de la empresa, la organización, la dirección y el control.

Además, algunos autores hablan sobre la gestión administrativa.

Tabla 1: *Gestión Administrativa*

Autor	Concepto
Anzola, (2002)	Los equipos de trabajo tienen como propósito enfocarse en los objetivos empresariales a través de la planeación definiendo las prioridades, la organización estableciendo las tareas, dirección, estableciendo el horizonte a seguir y el control aplicando los indicadores de la gestión administrativa, para generar los cambios que permitirán su desarrollo.

Hitt, Black y Porter, (2006)	El proceso de estructurar (como planear, decidir y evaluar) y hacer uso de los recursos de la empresa, para el cumplimiento de metas organizacionales.
Chiavenato, (2007)	El logro de la gestión administrativa está basado en una adecuada planeación, la estructura optima de la organización, el adecuado direccionamiento y la eficacia en el cumplimiento del control todo ello en relación con el planeamiento de la empresa.
Koontz, Weihrich y Cannice, (2012)	El cumplimiento de los objetivos estratégicos es la función principal de los grupos de trabajo, la cual debe ser reforzada por el comportamiento organizacional diseñado para generar resultados.

Fuente: Elaboración propia

El autor a tomar en cuenta para el desarrollo de esta tesis es a Chiavenato, quien menciona que la gestión administrativa incluye los procesos de planeación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales ya que permite la coordinación adecuada con todas las áreas de la empresa, como un engranaje quienes actúan bajo la misma premisa, generando un resultado que determinara el éxito de la organización

2.2.1.1. Función de la gestión administrativa

De acuerdo a Hitt, Black y Porter, (2006) La función de administrar entraña la intención de alcanzar un objetivo mediante los esfuerzos de dos, tres, diez, cien, o incluso miles de individuos más. Alguien que actúa totalmente solo, ya sea que él o ella esté escribiendo un poema o tomando la decisión sobre una inversión crucial, podría tener la intención de alcanzar una meta específica y aun así no estaría administrando. (p.14)

La administración es, por su naturaleza misma, una actividad basada en la gente. Los gerentes, sin importar lo talentosos que fuesen, no serían capaces de hacer todo por sí solos. Si quieren ser eficaces, necesitan emplear las habilidades y la energía de otras personas, además de las propias. (Hitt, Black y Porter, 2006, p.14)

2.2.1.2. Características de la gestión administrativa

Münch, (2010) menciona que la gestión administrativa posee ciertas características, tales como:

- Universalidad. Implica la unidad de la organización como un equipo para ser todo.
- Valor instrumental. Se aplica en contexto de todos son un pieza fundamental de la empresa y tienen definido sus potencialidades.
- Amplitud de ejercicio. Se genera las acciones en toda la organización es decir lo planeado se debe llevar a cabo por todos los involucrados
- Especificidad. Es un contexto de mayor complejidad ya que se aplican los conocimientos y la personalidad de cada individuo.
- Multidisciplinariedad. Es transversal por que se aplica en todos las organizaciones y es horizontal porque está al alcance de todos.
- Flexibilidad. Es aplicable de acuerdo a las condiciones que requiere la organización y se ajusta de acuerdo a las problemáticas del mercado y la competitividad empresarial.

2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó las dimensiones propuestas por Robbins, DeCenzo y Moon, (2009)

Se concentran en los cuatro básicos: planear, organizar, dirigir y controlar (ver la figura 1). Aun cuando veremos cada una como una tarea independiente, según Robbins, De Cenzo y Moon, (2009), los directivos administrativos son los encargados de aplicar y ejecutar

eficientemente estos cuatro procesos e influenciar en las demás; es decir, estos procesos están relacionados entre sí y son interdependientes. (p.8)

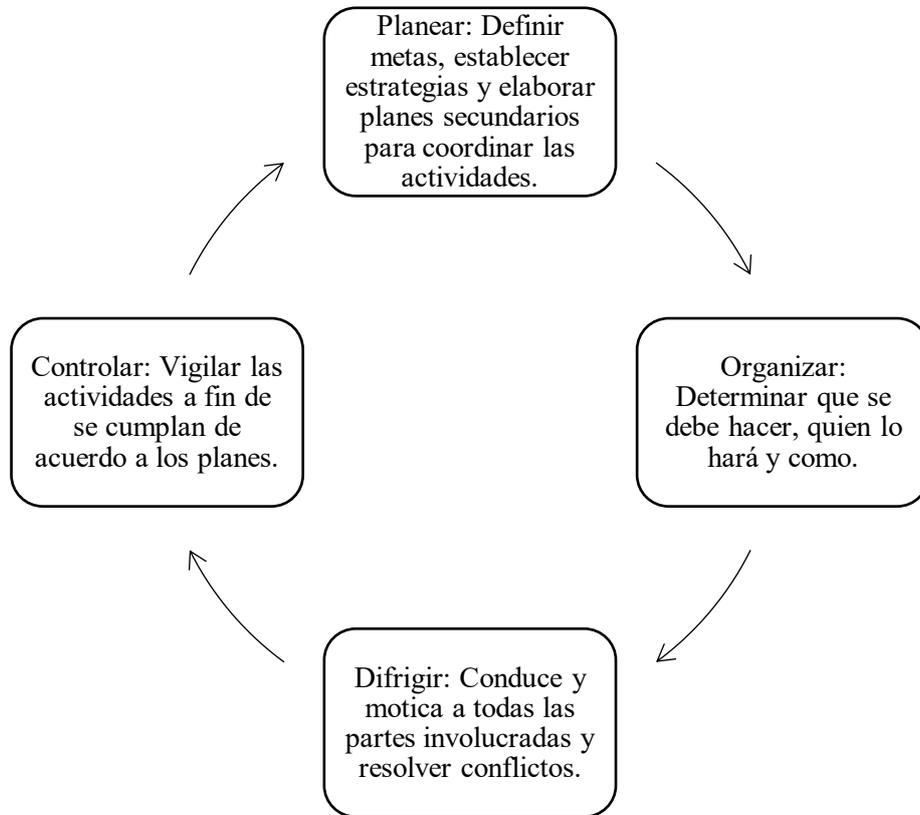


Figura 1: Actividades del proceso de administración

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Robbins, DeCenzo y Moon, (2009)

A continuación, detallamos cada uno de las dimensiones:

2.2.1.4. Planeación

Según Gonzáles, (2015), afirma que cuando se habla de planeación nos estamos refiriendo a la acción de elaborar estrategias los cuales permitan alcanzar las metas establecidas por la empresa, para ello es importante tener en cuenta tres factores, como son la toma de decisiones, la elaboración de planes y la administración estratégica, los cuales se describen a continuación.

A continuación, se describirán algunos tipos de planeación existentes que bien las empresas podrían adoptar acorde a su necesidad.

2.2.1.4.1. *Planeación personalizada.*

Según Delgado, (2015), menciona que nace del enfoque analítico de los acontecimientos y de las acciones que intervienen en la empresa como origen y punto de equilibrio del contexto conocido, la empresa debe buscar el medio social, la percepción y adaptación para lograr grandes beneficios.

2.2.1.4.2. *Planeación Estratégica.*

Según, Crespo, (2016), menciona que la planeación es definir el futuro de la organización a través de objetivos lo cual será la base para que los equipos de trabajo se guíen y orienten en el desarrollo de sus acciones.

Cuando se genera este tipo de planeación se debe considerar los recursos actuales con los que cuenta la empresa, definir adecuadamente las políticas, para el acceso de todas áreas de la empresa en el uso adecuado para el logro empresarial.

2.2.1.4.3. *Planeación Satisfaciente*

Según Acero, (2018), es un término aplicado a la satisfacción que puede generar el resultado obtenido de la aplicación de dicha planeación algo bien pero no necesariamente lo mejor que se pueda, asimismo, inicia con el planteamiento de objetivos que sean realistas capaces de ser alcanzados y sobre todo deseados por cada colaborador, pues es muy común que el planificador satisfaciente fije solamente unas pocas metas y que no se preocupe por proporcionar un medio de arbitrar los conflictos que podrían surgir entre tales metas.

2.2.1.4.4. *Planeación Optimizante*

Según Acero, (2018), está basado en el uso de las tecnologías y de sistemas integrados que permiten fortalecer el control para el logro de resultados medible y efectivas, de allí partió el desarrollo de organizaciones con un enfoque más sistémico y altamente tecnológico, permitiendo la investigación de los procesos y la optimización de los mismos a través de algoritmos matemáticos, estos a su vez pueden ser visualizados a través de sistemas

integrados a las funciones de cada área para generar información en tiempo real, que permite la adecuada toma de decisiones de los directivos de la organización.

El uso de gráficos y tablas para mostrar los resultados obtenidos es muy importante para la generación de estrategias cada vez más acordes con las necesidades de la empresa.

Planeación Adaptativa

Según Reyes, (2012), también conocida como planeación innovadora, todavía no es la más usual porque aún no se ha desarrollado un concepto claro y absoluto de ella, ni una metodología sistematizada para aplicarle; por esto se considera que es más bien una aspiración que una realización, esta cuenta con tres pilares que le sirven de plataforma: se basa en la creencia de que el valor principal de la planeación no descansa en los planes que se producen, sino en el proceso de producirlos, es decir, el proceso es su producto más importante, pues generalmente la necesidad de planeación obedece a la falta de administración y controles efectivos y debido a que lo que esta busca es evitar los líos que el hombre produce.

2.2.1.4.5. Planeación Táctica.

Según, González, (2014), parte de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y se refiere a las cuestiones concernientes a cada una de las principales áreas de actividad de las empresas y al empleo más efectivo de los recursos que se han aplicado para el logro de los objetivos específicos.

2.2.1.4.6. Planeación Operativa.

Según Reyes, (2012), se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones.

Las características más sobresalientes de la planeación operacional son: Se da dentro de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y táctica, es conducida y ejecutada por los jefes de menor rango jerárquico, trata con actividades normalmente programables,

sigue procedimientos y reglas definidas con toda precisión, normalmente cubre períodos reducidos y finalmente su parámetro principal es la eficiencia.

2.2.1.4.7. Toma de decisiones

Según González, (2015), menciona que para tomar decisiones en una empresa es necesario que se analicen todos los aspectos posibles, teniendo en cuenta los pro y contras que podría ocurrir como consecuencia de aquella decisión, ya que una decisión mal tomada podría traer consigo consecuencias poco favorables para la empresa, llegando a producirse en muchos de los casos un desbalance económico.

2.2.1.4.8. Elaboración de planes

Según, Delaux, (2016), afirma que, para la elaboración de planes en la empresa, es necesario conocer a fondo los problemas con que se cuentan, y poder priorizar las necesidades para que en base a ello se puedan elaborar los planes que ayuden a mejorar el desempeño de la empresa, y por ende poder obtener el crecimiento y desarrollo del organismo empresarial.

2.2.1.4.9. Administración estratégica

Según González, (2015), menciona que la administración estratégica es un proceso de evaluación sistemática que la empresa debe realizar, asimismo, define los objetivos y metas a largo plazo, llegando a desarrollar estrategias para lograr alcanzarlos, por consiguiente podemos decir que la administración estratégica es una herramienta poderosa de diagnóstico, análisis y toma de decisiones, el cual permite a las empresas afrontar los diferentes desafíos del entorno, que al mismo tiempo permite adaptarse a los futuros cambios.

2.2.1.5. Organización

Según González, (2015), la organización en la empresa es muy importante, ya que permite de una manera ordenada ejecutar cambios para un mejor desempeño, dentro del proceso de organización es importante tomar en cuenta cinco aspectos como son la estructura, el diseño

organizacional, la comunicación, la tecnología y los recursos humanos con se cuentan, los cuales se detallan a continuación.

2.2.1.5.1. Estructura

Según Gonzáles, (2015), la estructura organizacional de las empresas viene a ser la división de todas las actividades que se agrupan para poder formar las áreas o departamentos, que a través de la empresa buscan alcanzar los objetivos y las metas a corto y largo plazo, para ello es importante que toda empresa u organización cuente con una estructura organizacional de acuerdo a las actividades que pretenden realizar.

2.2.1.5.2. Diseño organizacional

Según Gonzáles, (2015), el diseño organizacional es un proceso de elección de una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de la empresa, los cuales se pueden representar las conexiones entre departamentos de la empresa en un organigrama, que viene a ser la representación de la estructura interna, donde se identifica la forma en que se interrelacionan diversas funciones.

2.2.1.5.3. Comunicación

Según Gonzáles, (2015), menciona que es esencial que las organizaciones tengan una buena comunicación, ya que permite establecer la conexión que llevará al éxito, ya que por lo contrario, al no haber comprensión la empresa no pudiera llegar a tomar acuerdos que favorezcan su desarrollo.

2.2.1.5.4. Tecnología

Según Gonzáles, (2015), el uso de la tecnología en la empresa es fundamental, ya que a través de ello permite implementar estrategias que reduzcan el tiempo de los diferentes procesos a realizar en cada una de las actividades, asimismo, a través de ello se puede llegar a tener eficiencia y eficacia en los procesos que desarrolla la empresa.

2.2.1.5.5. *Recursos humanos*

Según González, (2015), los recursos humanos son fundamental en cada una de las empresas, ya que abarca los procesos que dirigen, organizan y mejoran al equipo de trabajo, dicho equipo, el cual está conformado por un conjunto de profesionales que cumplen distintos roles, pero que, sin embargo, están centrados en una sola meta.

2.2.1.6. **Dirección**

Según González, (2015), la dirección se otro de los factores de la gestión administrativa, el cual permite a la empresa poder ver con claridad hacia a donde desean ir, dentro de dicho factor existen cuatro aspectos que se deben tomar en cuenta, como son el comportamiento organizacional, los equipos de trabajo, la motivación y el liderazgo.

2.2.1.6.1. *Comportamiento organizacional*

Según González, (2015), menciona que la importancia del comportamiento organizacional surge bajo la necesidad de una perspectiva nueva de negocio, enfocado a un sistema conjunto y a un grupo de personas que se interrelacionan y que al mismo tiempo analizan el problema para conseguir soluciones y cumplir los objetivos y metas establecidas por la empresa.

2.2.1.6.2. *Equipos de trabajo*

Según González, (2015), los equipos de trabajo en una empresa son el motor para poner en marcha las actividades que se desarrollan dentro de la misma, para ello el equipo con que se cuenta debe estar capacitado acorde al área en el que se desempeña y éste deberá ser capaz de afrontar y dar soluciones a los futuros problemas que podrían acontecer.

2.2.1.6.3. *Motivación*

Según González, (2015), la motivación es parte fundamental para el desarrollo de la empresa, ya que, al tener un equipo de trabajo motivado, el cumplimiento de las metas y objetivos son más fáciles de alcanzar, es importante mencionar que existen muchas formas

de motivar al personal, para ello es necesario contar con políticas que lo rijan para poder obtener mejores resultados.

2.2.1.6.4. Liderazgo

Según Gonzáles, (2015), el liderazgo en la empresa debe partir de los responsables de las áreas existentes en la empresa, los cuales serán los responsables de compartir conocimientos que sean de provecho para los colaboradores en bienestar a la empresa, todo ello con la finalidad de poder direccionar los objetivos y las metas trazadas.

2.2.1.7. Control

Según Gonzáles, (2015), el control es otro de los factores importantes de la gestión administrativa, dentro de los cuales se deben tener en cuenta la evaluación del desempeño real, los estándares y finalmente las medidas de control administrativo, los cuales se detallan a continuación.

2.2.1.7.1. Evaluación del desempeño real

Según Gonzáles, (2015), menciona que la evaluación del desempeño real es un proceso el cual permite realizar estimaciones, tanto cuantitativa como cualitativamente, asimismo, permite conocer el grado de eficiencia y eficacia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, llegando a mostrarles sus puntos fuertes y débiles a la vez con la finalidad de ayudarlos a mejorar.

2.2.1.7.2. Medidas de control administrativo

Según Gonzáles, (2015), afirma que es el proceso administrativo el cual sirve para poder evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización los cuales son previstos por la dirección.

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho

más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

Las organizaciones deben considerar, mejorar las condiciones de sus trabajadores a través de los componentes físicos de la empresa, los cuales motiven el desarrollo de sus actividades cotidianas y también a través de la motivación intrínseca, lo cual permitirá el aporte sustancial a través de sus potencialidades y competencias a la organización. (Castillo, 2016)

Tabla 2: *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*

Autores	Conceptos
Alles, (2015)	Es actitud que la persona tiene hacia su trabajo, ya que los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere de interacción con los colegas y encargados de cada área, es importante mencionar que dentro de la satisfacción laboral existen cuatro factores importantes que toda empresa debe tomar en cuenta, el reto de trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones de trabajo favorables y finalmente colegas que brinden apoyo.
Wright y Bonett, (2007:143).	Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”

<p>Sikula, (1992) en Morillo, (2006:47).</p>	<p>La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”</p>
<p>Spector (1997 en Alas, 2007:29)</p>	<p>Señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.</p>
<p>Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47)</p>	<p>Mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.</p>
<p>Wright y Davis (2003:70)</p>	<p>Señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.</p>
<p>Bracho (1989, en Morillo, 2006:47)</p>	<p>Indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.</p>

<p>Lee y Chang (2008:733),</p>	<p>La satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.</p>
<p>Koontz y O’Donell (1995, en Morillo, 2006:48)</p>	<p>Plantean que la satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.</p>
<p>Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719)</p>	<p>Definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.</p>
<p>Chiavenato (1986 en Morillo;p. 48)</p>	<p>Señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”.</p>
<p>Igbaria y Guimares (1993, en Galup, Klein y Jiang, 2008: 58)</p>	<p>La satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”.</p>
<p>Morillo (2006:48)</p>	<p>define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las</p>

	recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.
Mason y Griffin (2002:284)	Señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructor de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.

Fuente: Gamboa Ruiz, (2010)

Se toma como autor relevante a Marta Alles del 2015, porque su definición conceptual está más definida y acorde con la tendencia de la medición de la satisfacción de los colaboradores, permitiendo enfocarnos a determinar y brindar mejores estrategias.

2.2.2.1. Características de las competencias laborales para lograr la satisfacción

Laboral

Aller (2006), cita a Spencer y Spencer, quien menciona cinco tipos de competencias:

Motivación: son los intereses que una persona considera de manera consistente y que conllevan o dirigen el comportamiento a realizar ciertas acciones o lograr objetivos, de igual modo la posibilidad de alejarlos de ellos.

Características: se refiere a aquellas características físicas y a respuestas en determinadas situaciones que una persona demuestra en el desempeño en su puesto.

Concepto propio o concepto de uno mismo: son las actitudes, valores o imagen propia de una persona y son motivos reactivos que predicen como se han de desempeñar las personas en un puesto.

Conocimiento: es toda información que una persona posee sobre un área específica, pero que no se pueden medir de igual manera ya que no logran predecir del todo el desempeño laboral.

Habilidad: es la capacidad para desempeñar ciertas tareas sean físicas o mentales y se evidencian en competencias de conocimiento y de habilidades que son visibles en el personal. (p. 60 – p. 62).

2.2.2.2.Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante porque brinda la oportunidad de llevar. La satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores resulta fundamental para las organizaciones. La satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo.

La satisfacción en el trabajo por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones. La satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo. Estudios recientes muestran que las personas que se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente. A pesar de ello, resulta alarmante constatar el elevado número de personas en el mundo que aún no se sienten satisfechas en su puesto de trabajo. Una encuesta realizada en 2016 entre más de 50.000 colaboradores españoles, pone de manifiesto que un 42% se siente intelectual y emocionalmente comprometido con su trabajo. El estudio también constata que los empleados de mayor edad muestran mayor nivel de compromiso y mayor sentimiento de deuda con la empresa, en contraste con los más jóvenes.(Boyatzis y Soler, 2012)

2.2.2.3.Finalidad de la satisfacción laboral

La finalidad que tiene la satisfacción laboral es brindar un mayor calidad en el desarrollo de sus actividades laborales de los colaboradores, la mayoría de las investigaciones conducidas desde el enfoque situacional se han basado en el tradicional modelo de Hackman y Oldham (1976), autores que proponen las denominadas cinco dimensiones intrínsecas del trabajo, siendo éstas: (i) la variedad de habilidades, entendida como el grado en que el trabajo le exige al empleado la utilización de un compendio de habilidades y talentos diversos; (ii) la identidad de la tarea, que se refiere al grado en que el trabajo le permite al sujeto el desarrollo de una actividad completa, desde el comienzo al final y con un resultado visible; (iii) la significatividad de la tarea, la cual implica que su desempeño tenga un impacto significativo en la vida y/o el trabajo del empleado, ya sea dentro de la organización o fuera de ella; (iv) la autonomía, entendida como el grado en que el trabajo le provee al sujeto de significativa libertad, independencia y discrecionalidad tanto en los aspectos relativos al diseño como a la ejecución; y (v) la retroalimentación de la tarea, que se refiere al grado en que la ejecución de la tarea le provee al individuo información que le permita autoevaluar su desempeño. (Pujol-Cols y Dabos, 2018)

Según Alles, (2015), puede definirse de manera general, como la actitud que la persona tiene hacia su trabajo, ya que los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere de interacción con los colegas y encargados de cada área, es importante mencionar que dentro de la satisfacción laboral existen cuatro factores importantes que toda empresa debe tomar en cuenta, el reto de trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones de trabajo favorables y finalmente colegas que brinden apoyo.

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

A continuación, detallamos cada una de estas dimensiones de la satisfacción laboral las cuales se utilizaron las propuestas por Reyes, (2016)

2.2.2.5. Reto del trabajo

Según Reyes, (2016), el reto de trabajo viene a ser un factor importante de la satisfacción laboral, ya que cada colaborador debe estar dispuesto a cumplir metas y objetivos en un periodo de tiempo determinado, sin embargo, para ello debe existir o bien deben tomarse en cuenta aspectos como el trabajo estimulante, la naturaleza del trabajo, los logros, el trabajo en sí mismo, la identidad de las tareas y sobre todo la retroalimentación.

2.2.2.5.1. Trabajo estimulante

Según Cañizares, (2013), para que los colaboradores se sientan a gusto desempeñando una determinada actividad encomendada por la empresa es importante que pueda contar con un estímulo que lo motive a ejecutar de manera más eficiente, para ello deben de plantearse objetivos y metas, que al ser cumplidas la empresa pueda reconocer dicho esfuerzo, o bien la empresa podrá seleccionar al colaborador del mes y hacerlo público, por consiguiente, podemos decir que existen diversas formas de estimular a los colaboradores.

2.2.2.5.2. Logro

Según Martínez, (2016), es importante que la empresa pueda reconocer los logros de los colaboradores, de esta manera logrará que los mismos se sientan a gusto tanto con el trato que la empresa misma brinda como también por el sistema de recompensas que otorga producto de un logro, de una u otra manera esto ayudará a la empresa a obtener un crecimiento acelerado y por ende lograr el desarrollo.

2.2.2.5.3. Trabajo en sí mismo

Según Prado, (2016), otro de los aspectos que la empresa debe tener en cuenta, es la sobrecarga del trabajo, esto puede ocasionar en los colaboradores disgustos que pueden

generalizarse e incluso se pueden ver obligados a renunciar, pues es mejor tener colaboradores motivados, a que tener colaboradores cansados y desganados, pero esta actitud depende mucho de las decisiones que se tomen para con los colaboradores.

2.2.2.5.4. Identidad de las tareas

Según Alles, (2015), cuando hablamos de identidad de las tareas, se hace referencia a las actividades encomendadas a los colaboradores que correspondan al desempeño del área en el que se encuentran, sin embargo existen empresas en donde los colaboradores desempeñan actividades que no tienen que ver con su área, lo que ocasiona malestar en los mismos, por ende dicho individuo con el tiempo puede ser que canse y llegue a renunciar, lo ideal es que las empresas puedan contratar colaboradores para un rol específico.

2.2.2.5.5. Retroalimentación

Según Prado, (2014), menciona que se conoce como retroalimentación a aquella información que de una u otra manera ayuda a los colaboradores a poder entender que su desempeño cumple con las expectativas de la empresa, por consiguiente, una retroalimentación bien llevada beneficia tanto al colaborador como al gerente y por supuesto a la empresa en general.

2.2.2.6. Sistemas de recompensas justas

Según Alles, (2015), el sistema de recompensas justas es un aspecto importante que las empresas deben de tener en cuenta, ya que dichas recompensas ayudarán a que se sientan motivados y por ende contribuirán al desarrollo acelerado de la empresa, dentro del sistema de recompensas existen aspectos que se deben tomar en cuenta, como las recompensas equitativas, el reconocimiento, las demandas del trabajo, las habilidades, los estándares de salario, equidad, el pago actual, los incentivos, las gratificaciones, las compensaciones, las oportunidades de ascender, el crecimiento, las políticas de ascenso, la percepción de justicia y la rotación del personal, los cuales se detallan a continuación.

2.2.2.6.1. Recompensas equitativas

Según Alles, (2015), el sistema de recompensas es importante dentro de las empresas, sobre todo si se dejan de lado las prioridades, ya que cada colaborador debe tener los mismos derechos que los demás, para ello se deben establecer políticas donde se establezcan el tipo de recompensas, para evitar generar desequilibrio y por ende evitar comentarios negativos por parte de los colaboradores.

2.2.2.6.2. Reconocimiento

Según Alles, (2015), el reconocimiento es uno de los factores de motivación constante para los colaboradores, ya que de esta manera todos buscarán alcanzar sus metas, esta motivación levantarán la moral y por ende podrán desempeñar su labor de una manera más eficiente y eficaz.

2.2.2.6.3. Estándares de salario

Según Alles, (2015), el tema de los salarios es muy importante, ya que estos deberán estar establecidos según los cargos existentes, además de ello se deberán de tomar en cuenta, los logros, ya que depende de dichos factores el sueldo podrá variar, dentro de ellos se podrán incluir las horas extras, de esta manera el colaborador se podrá sentir seguro.

2.2.2.6.4. Incentivos

Según Alles, (2015), es importante mencionar que los incentivos son temporales pero que traen consigo consecuencias positivas a corto y largo plazo, dichos incentivos deben ser otorgados siempre y cuando el colaborador, haya logrado los objetivos propuestos o bien haya superado los mismos, dichos sistemas de incentivos deberán estar plasmados dentro de las políticas de la empresa.

2.2.2.6.5. Compensaciones

Según Alles, (2015), cada vez más las empresas consideran al sistema de compensaciones como un factor fundamental para el desarrollo de un acogedor ambiente de trabajo, los cuales

son considerados como estrategias dentro del área de recursos humanos, uno de los aspectos que motivan dicha tendencia es básicamente el reconocimiento del vínculo de dicha gestión con el compromiso, el rendimiento y sobre todo la productividad.

2.2.2.6.6. Políticas de ascenso

Según Alles, (2015), otro de los aspectos para lograr satisfacción laboral en los colaboradores son las políticas de ascenso, eso motiva grandemente al personal a poder superarse de manera constante, sin embargo, la empresa deberá cumplir con las propuestas establecidas, de lo contrario dichas políticas establecidas perderán credibilidad y por ende los colaboradores no sentirán la necesidad de poder superarse.

2.2.2.7. Condiciones favorables

Según Aroca, (2016), las empresas deben de brindar a los colaboradores las condiciones necesarias para el desempeño de las actividades laborales, dentro de estas condiciones están los insumos a utilizar en el trabajo, la autonomía y sobre todo un buen clima organizacional.

2.2.2.7.1. Insumos

Según Aparicio, (2017), los insumos o materiales de oficina son importantes para el desarrollo de las actividades de los colaboradores, ya que ayudan a cumplir las metas de manera rápida, pues acá la tecnología juega un papel importante, ya que es parte fundamental de desarrollo empresarial.

2.2.2.7.2. Clima organizacional

Según (Alles, 2015), muchas de las empresas buscan mejorar sus procesos o actividades para llevar consigo un crecimiento constante a través del clima organizacional, dentro de los cuales comprenden las relaciones que se llevan a cabo entre las distintas áreas de la empresa, constituyendo el ambiente donde laboran los empleados.

2.2.2.8. Colegas que brindan apoyo

Según Alles, (2015), el compañerismo se ha vuelto un factor importante para el crecimiento y desarrollo empresarial, donde se toman en cuenta cuatro factores importantes como son la supervisión, las relaciones con los colegas, los líderes tolerantes y sobre todo la responsabilidad laboral de cada uno de los colaboradores.

2.2.2.8.1. Supervisión

Según Alles, (2015), la supervisión es parte importante para que la empresa marche bien, este sistema si es correctamente implementado podrá traer consigo consecuencias positivas, dicho sistema es implementado con la finalidad de velar por el cumplimiento de las metas y las actividades encomendadas a cada uno de los colaboradores, por consiguiente, está orientada a poder mejorar los procesos desarrollados.

2.2.2.8.2. Relaciones con los compañeros

Según Alles, (2015), es importante que exista una buena comunicación entre los colaboradores, ya que esto les servirá de gran ayuda en caso de desconocer sobre algún tema, pues al existir una buena comunicación, también existe confianza en poder expresar los sentimientos y poder resolver algunas dudas.

2.2.2.8.3. Responsabilidad laboral

Según Alles, (2015), la responsabilidad laboral de cada colaborador debe ser cumplida por los mismos, dentro de ello deben cumplirse las metas, los objetivos y sobre todo el horario de trabajo, sin embargo, la empresa debe supervisar que todo esto pueda cumplirse con responsabilidad.

2.3. Marco conceptual o términos

Gestión administrativa

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para poder conseguir los objetivos deseados dentro de la empresa, por consiguiente, se realiza a través

de cuatro funciones específicas, como son la planeación, la organización, la dirección y el control.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Planeación

La planeación es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos en la empresa, asimismo, la planificación estratégica, se aplica sobre todo en actividades de negocios. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012)

Organización

La organización es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, ya que la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros. (Münch, 2007)

Dirección

La dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Control

El control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos.

Procedimientos

Un procedimiento es una secuencia de pasos relacionados entre sí que el Gerente usa para responder a un problema bien estructurado. La única dificultad, en realidad, Está en identificar el problema. Cuando éste es claro, también lo es el procedimiento.

Estrategias

Define los lineamientos generales de la planeación de la empresa; esta labor la realizan los altos directivos para establecer los planes generales de la organización; generalmente es a mediano y a largo plazo, y abarca toda la organización.

Metas

Las metas son formulaciones más o menos concretas de logros que la organización busca alcanzar en periodos establecidos, como uno a cinco años.

Reto de trabajo

El reto de trabajo se realiza cuando los colaboradores se enfocan en un trabajo direccionado y establecido por objetivos y metas claras, que permitan medir resultados y obtener productividad.

Sistema de Recompensas justas

Los sistemas de recompensas justas permiten tener colaboradores que valoren y estimen su sueldo las compensaciones que obtienen por su trabajo debe ser justo y acorde con las expectativas que tienen, acorde con el esfuerzo y logros obtenidos.

Condiciones favorables

Las condiciones en la que trabaja un colaborador, deben contar con todos los recursos necesarios y también de un ambiente acorde que presente seguridad buena ventilación y sobre todo higiene, para que puedan lograr el mejor desempeño de sus actividades laborales.

Colegas que brindan apoyo

Los colaboradores tienen que ser personas que se apoyen mutuamente, las particularidades y cuestiones personales se dejan de lado y prima el trabajo en equipo para mejorar y lograra resultados a través de la sinergia.

Capítulo III

Diseño metodológico

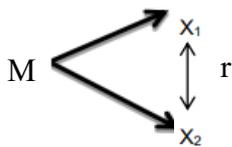
3.1. Tipo de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, pues este enfoque da por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Además, se realizó bajo el tipo de investigación básica, con alcances correlacional - relacional, porque tuvo como propósito medir el nivel de relación que existe entre dos o más variables de estudio (gestión administrativa y satisfacción laboral) así como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014), que las investigaciones correlacionales desean conocer si las variables de estudio se relación o no, después de ver cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de la otra variable relacionada.

3.2. Diseño de investigación

Corresponde al diseño de carácter no experimental, transversal porque no se realizó ninguna manipulación de las variables, es decir, se observó a los fenómenos en su contexto natural, con la finalidad de analizarlo, posteriormente desarrollarlo Hernández, Fernández, y Baptista (2014). En la investigación se estudió las variables: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral.

Gráfico



Donde:

M= muestra

X1: Gestión Administrativa

X2: Satisfacción laboral

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 3: *Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Valoración	Autores
Gestión administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora?		
		Elaboración de planes	¿Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos?		
			¿Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora?		
		Administración estratégica	¿Trabaja en base a metas establecidas?		
	Organización	Estructura	¿Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja?		
			¿Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja?		
		Diseño organizacional	¿Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama?		
			¿El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado?		
		Comunicación	¿Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos?		
			¿Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora?		
		Recursos humanos	¿Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora?		
			¿Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento?		
		¿Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja?	Nunca	Casi nunca	

		¿Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora?	Algunas veces	Creador del instrumento, Palomares, V. (2017).
		¿Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja?	Casi siempre	
		¿Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento?	Siempre	
	Comportamiento organizacional	¿El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado?		
	Equipos de trabajo	¿Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo?		
	Motivación	¿Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora?		
Dirección		¿Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento?		
		¿Se siente motivado para realizar su trabajo?		
	Liderazgo	¿Está satisfecho con su trabajo?		
		¿Demuestra liderazgo su jefe?		
		¿Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados?		
	Evaluación del desempeño real	¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?		
	Estándares	¿Existen sistemas de control en su área o departamento?		
		¿Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades?		
Control	Medidas de control administrativo	¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?		
		¿Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas?		
		¿Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre?		

	Trabajo estimulante	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?
	Naturaleza del trabajo	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?
	Logro	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que
Reto del trabajo	Trabajo en sí mismo	destacas?
	Identidad d las tareas	¿Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan?
	Retroalimentación	¿Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo?
	Recompensas equitativas	¿Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñas tu trabajo?
	Reconocimiento	¿Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás?
Satisfacción	Demandas del trabajo	¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral?
laboral	Habilidades	¿Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente?
	Estándares de salario	¿Participas en las decisiones de tu departamento, sección o grado?
	Equidad – desigualdad	¿Percibes un salario estándar en esta institución que te brinde cierta estabilidad
Sistemas de	Pago actual	económica?
recompensas	Incentivos	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?
justas	Gratificaciones	¿Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades
	Compensaciones	básicas?
	Oportunidades de ascender	¿Recibes algún incentivo (comisión) por parte de la institución cuando haces un buen
	Crecimiento	trabajo?
	Políticas de ascenso	¿Recibes gratificaciones?
	Percepción de justicia	¿Compensan tu trabajo con descansos, reconocimientos u otros en tu trabajo?

		¿Constantemente se presentan las oportunidades de promoción en tu trabajo?
		¿La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?
	Rotación del personal	¿Tienes muchas posibilidades de promoción en tu trabajo?
		¿Percibes justicia a ser juzgado tu trabajo con relación al de los demás?
		¿La rotación del personal en tu institución presenta "igualdad" y "justicia"?
	Condiciones favorables de trabajo	¿La empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?
	Insumos	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?
Condiciones favorables	Autonomía	¿Tienes independencia para organizar tu trabajo?
		¿En la empresa se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella?
	Clima organizacional	¿Tu institución educativa cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral?
	Supervisión	¿Te supervisan constantemente en tu trabajo?
	Colegas cooperadores	¿Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas?
Colegas que brindan apoyo	Relaciones con los compañeros	¿Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo?
	Persona comparable	¿Comparan al personal que labora en la empresa?
	Líderes tolerantes	¿Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?
	Responsabilidad laboral	¿Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?

3.4. Hipótesis

3.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

3.4.2. Hipótesis específica

- a) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.
- b) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.
- c) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.
- d) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

3.5. Población y técnicas de investigación

3.5.1. Delimitación espacial y temporal

3.5.1.1. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., ubicada en Tarapoto, San José de Sisa, Tabalosos, Barranquita, Picota, Shamboyacu, San Martín de Alao, Chazuta, Juanjui, Campanilla, Huicungo, Saposoa y Cuñumbuza.

3.5.1.2. Delimitación temporal

La presente investigación se desarrolló por el periodo de 10 meses.

3.5.2. Delimitación de la población y muestra

3.5.2.1. Población

La población de estudio de la investigación estuvo conformada por 104 colaboradores que son el 100% de los colaboradores de la empresa Machu Picchu

Foods S.A.C. a los cuales se les aplicó el instrumento para la recolección de datos. En la definición del tamaño de la población general se aplicó el muestro no probabilístico por conveniencia, debido a que se tomó a toda la población, que es de 104 colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La encuesta para la variable Gestión Administrativa consta de 30 preguntas, de las cuales, las preguntas 1 – 6 mide la dimensión planeación, 7 – 16 mide la dimensión organización, 17 – 24 mide la dimensión dirección y del 25 – 30 mide la dimensión control. Para la variable Satisfacción Laboral consta de 32 preguntas, que consta de la siguiente manera, 1 – 6 mide la dimensión reto del trabajo, 7 – 21 mide la dimensión sistema de recompensas justas, 22 – 26 mide la dimensión condiciones favorables y del 27 – 32 mide la dimensión colegas que brindan apoyo. El instrumento fue aplicado de manera anónima a los 104 colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. los cuales forman parte de la población de estudio, asimismo, es importante mencionar que se contó con la autorización de la empresa para la respectiva aplicación.

3.6.1. Diseño del instrumento de investigación

El instrumento de la variable Gestión administrativa consta de 30 preguntas con alternativas de respuesta, formados de la siguiente manera: a) Planeación, b) Organización, c) Dirección y d) Control, para ello se utilizará la escala de likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre), asimismo, se cuenta con un instrumento para la variable satisfacción laboral, el cual consta de 32 preguntas con alternativas de respuesta, formados de la siguiente manera: a) Reto del trabajo, b) Sistema de Recompensa justa, c) Condiciones favorables y d) Colegas que brindan apoyo, para ello se utilizará la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre).

Es importante mencionar que el autor de ambos instrumentos es Palomares, V. (2017), dicho instrumento fue validado, y al mismo tiempo fue tomado para el desarrollo de la presente investigación

3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Preparación de datos: Se empleará una preparación computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello empleando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 22.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Análisis de fiabilidad

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 4 muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,7 y 0,8 lo cual indica que la confiabilidad es aceptable en los resultados obtenidos en la población. Este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Tabla 4: *Fiabilidad de alfa de Cronbach*

Variables	Alfa de Cronbach
Variable 1	
Gestión Administrativa (30 ítems)	0,75
Variable 2	
Satisfacción Laboral (32 ítems)	0,82

Fuente: elaboración propia

4.2. Prueba de normalidad

Para poder elegir la prueba de normalidad se procedió a realizar mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov, (muestras mayores de 50 datos) en la cual se identificó los valores que representan al P-valor son menores a 0.05 ($p < 0,05$) ver tabla 2, por lo que se concluye que las variables y sus dimensiones en su mayoría no tienen una distribución normal, por ello, para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para variables que no tienen distribución normal y datos no paramétricos.

Tabla 5: *Tabla de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,174	104	,000
Planeación	,203	104	,000
Organización	,124	104	,000
Dirección	,207	104	,000
Control	,171	104	,000
Satisfacción laboral	,106	104	,000
Reto del trabajo	,203	104	,000
Sistema de recompensas	,119	104	,000
Condiciones favorables	,118	104	,001
Colegas que brindan apoyo	,243	104	,006

Fuente: elaboración propia

4.3. Análisis descriptivo de las variables demográficas

Tabla 6: *Información descriptiva de edad, genero, estado civil y grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	20-30 años	91	87,5%
	31-40 años	11	10,6%
	41-50 años	2	1,9%
Género	Masculino	84	80,8%
	Femenino	20	19,2%
Estado Civil	Soltero	97	93,3%
	Casado	2	1,9%
	Conviviente	5	4,8%

Grado de	Superior técnica completa	14	13,5%
instrucción	Superior universitaria completa	90	86,5%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, se puede apreciar el análisis descriptivo de las variables genéricas de género, edad y estado de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. En ella se puede ver que un 87,5% tiene entre 20-30 años y la mayoría (80,8%) son del sexo masculino y el 93,3% son solteros que cuentan con estudios de superior universitaria completa en 86,5%. Esto quiere decir que la empresa Machu Picchu Foods S.A.C tiene colaboradores jóvenes, mayormente son hombres solteros con estudios universitarios completos.

Tabla 7: Información descriptiva área de desempeño, lugar de trabajo y tiempo laborando

		Frecuencia	Porcentaje
	Administrativa	16	15,4%
Área de desempeño	Técnica	86	82,7%
	RR. HH	2	1,9%
	Tarapoto	20	19,2%
	Tabalosos	10	9,6%
	San José de Sisa	8	7,7%
	San Martín de Alao	8	7,7%
Lugar de trabajo	Barranquita	8	7,7%
	Chazuta	6	5,8%
	Shamboyacú	6	5,8%
	Picota	6	5,8%
	Juanjuí	5	4,8%

	Cuñumbaza	6	5,8%
	Campanilla	6	5,8%
	Huicungo	6	5,8%
	Saposoá	9	8,7%
	1-6 meses	15	14,4%
	7 meses – 1 año	27	26,0%
Tiempo laborando	1-2 años	57	54,8%
	3-5 años	3	2,9%
	6 años a más	2	1,9%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se aprecia el análisis descriptivo sobre el área de desempeño, lugar de trabajo y tiempo laborando de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. Se puede observar que el 82,7% de los colaboradores se desempeñan en el área técnica y el mayor porcentaje 19,2 % se encuentran laborando en la ciudad de Tarapoto. Un 54,8% de los colaboradores tiene una antigüedad entre 1 – 2 años dentro la empresa.

Tabla 8: *Niveles de Gestión Administrativa, según edad.*

		Gestión Administrativa							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
Edad	20-30	48	46.2%	25	24.0%	18	17.3%	91	87.5%
	31-40	4	3.8%	1	1.0%	6	5.8%	11	10.6%
	41-50	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	2	1.9%
	Total	52	50.0%	28	26.9%	24	23.1%	104	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8, se observa los niveles de la variable gestión administrativa, encontrándose que la mayoría de la edad 20 -30 años califican la gestión administrativa bajo (46.2%). Por otro lado, la mayoría de la edad 31 – 40 años califican la gestión administrativa alto (5.8%) y los de la edad 41 – 50 años califican la gestión administrativa regular (1.9%).

Tabla 9: *Niveles de Satisfacción Laboral, según edad.*

		Satisfacción Laboral							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
Edad	20-30	64	61.5%	20	19.2%	7	6.7%	91	87.5%
	31-40	2	1.9%	7	6.7%	2	1.9%	11	10.6%
	41-50	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%
	Total	67	64.4%	28	26.9%	9	8.7%	104	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9, se observa los niveles de la variable satisfacción laboral, encontrándose que la mayoría de la edad 20 -30 años califican la satisfacción laboral bajo (61.5%). Por otro lado, la mayoría de la edad 31 – 40 años califican la satisfacción laboral como regular (6.7%) y los de la edad 41 – 50 años califican la satisfacción como bajo y regular (1%).

Tabla 10: *Niveles de dimensiones de Gestión Administrativa, según edad*

	Planeación			Organización			Dirección			Control			Total													
	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto														
Edad 20-30	26	25.0%	56	53.8%	9	8.7%	45	43.3%	38	36.5%	8	7.7%	30	28.8%	54	51.9%	7	6.7%	38	36.5%	40	38.5%	13	12.5%	91	87.50%
31-40	3	2.9%	6	5.8%	2	1.9%	2	1.9%	6	5.8%	3	2.9%	3	2.9%	4	3.8%	4	3.8%	8	7.7%	3	2.9%	0	0.0%	11	10.60%
41-50	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	2	1.90%
Total	31	29.8%	62	59.6%	11	10.6%	48	46.2%	45	43.3%	11	10.6%	33	31.7%	60	57.7%	11	10.6%	46	44.2%	44	42.3%	14	13.5%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se observa los niveles de las dimensiones de gestión administrativa, encontrándose que la mayoría de la edad 20 -30 años califican la dimensión planeación regular (53.8%), la dimensión organización califican bajo (43.3%), la dimensión dirección califican regular (51.9%) y la dimensión control califican regular (38.5%). Por otro lado, la mayoría de la edad 31 – 40 años califican años califican la dimensión planeación regular (5.8%), la dimensión organización califican regular (5.8%), la dimensión dirección califican regular y alto (3.8%) y la dimensión control califican bajo (7.7%). Por último, los de la edad 41 – 50 años califican la dimensión planeación bajo (1.9%), la dimensión organización califican bajo y regular (1%), la dimensión dirección califican regular (1.9%) y la dimensión control califican regular y alto (1%).

Tabla 11 : Niveles de dimensiones de Satisfacción Laboral, según edad

	Reto del Trabajo			Sistema de Recompensas justas			Condiciones Favorables			Colegas que brindan apoyo			Total													
	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto														
Edad																										
20-30	26	25.0%	56	53.8%	9	8.7%	30	28.8%	56	53.8%	5	4.8%	41	39.4%	47	45.2%	3	2.9%	71	68.3%	18	17.3%	2	1.9%	91	87.50%
31-40	3	2.9%	6	5.8%	2	1.9%	0	0.0%	9	8.7%	2	1.9%	2	1.9%	7	6.7%	2	1.9%	6	5.8%	5	4.8%	0	0.0%	11	10.60%
41-50	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.90%
Total	31	29.8%	62	59.6%	11	10.6%	30	28.8%	67	64.4%	7	6.7%	44	42.3%	55	52.9%	5	4.8%	78	75.0%	24	23.1%	2	1.9%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11, se observa los niveles de las dimensiones de satisfacción laboral, encontrándose que la mayoría de la edad 20 -30 años califican la dimensión reto del trabajo regular (53.8%), la dimensión sistema de recompensas justas califican regular (53.8%), la dimensión condiciones favorables califican regular (45.2%) y la dimensión colegas que brindan apoyo califican bajo (68.3%). Por otro lado, la mayoría de la edad 31 – 40 años califican años califican la dimensión reto del trabajo regular (5.8%), la dimensión sistema de recompensas justas califican regular (8.7%), la dimensión condiciones favorables califican regular (6.7%) y la dimensión colegas que brindan apoyo califican bajo (5.8%). Por último, los de la edad 41 – 50 años califican la dimensión reto del trabajo bajo (1.9%), la dimensión sistema de recompensas justas califican regular (1.9%), la dimensión condiciones favorables califican bajo y regular (1%) y la dimensión colegas que brindan apoyo califican bajo y regular (1%).

Tabla 12: *Niveles de Gestión Administrativa, según área de trabajo*

		Gestión Administrativa							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
Área en el que labora	Administrativa	8	7.7%	2	1.9%	6	5.8%	16	15.4%
	Técnica	43	41.3%	26	25.0%	17	16.3%	86	82.7%
	RR.HH	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	2	1.9%
	Total	52	50.0%	28	26.9%	24	23.1%	104	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, se observa los niveles de la variable gestión administrativa, encontrándose que la mayoría que labora en el área administrativa califican la gestión administrativa bajo (7.7%). Por otro lado, la mayoría que labora en el área técnica califican la gestión administrativa como bajo (41.3%) y los que laboran en el área de RR.HH califican la gestión administrativa como bajo y alto (1%).

Tabla 13: *Niveles de Satisfacción Laboral, según área de trabajo*

		Área en el que labora							
		Administrativa		Técnica		RR.HH		Total	
Satisfacción Laboral	Bajo	9	8.7%	58	55.8%	0	0.0%	67	64.4%
	Regular	5	4.8%	21	20.2%	2	1.9%	28	26.9%
	Alto	2	1.9%	7	6.7%	0	0.0%	9	8.7%
	Total	16	15.4%	86	82.7%	2	1.9%	104	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13, se observa los niveles de la variable satisfacción laboral, encontrándose que la mayoría que labora en el área administrativa califican la satisfacción laboral bajo (8.7%). Por otro lado, la mayoría que labora en el área técnica califican la satisfacción laboral

como bajo (55.8%) y los que laboran en el área de RR.HH califican la satisfacción laboral como regular (1.9%).

Tabla 14: Niveles de dimensiones de Gestión Administrativa, según área de trabajo

Área en el que labora	Planeación			Organización			Dirección			Control			Total													
	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto														
Administrativa	2	1.9%	11	10.6%	3	2.9%	6	5.8%	8	7.7%	2	1.9%	7	6.7%	7	6.7%	2	1.9%	8	7.7%	7	6.7%	1	1.0%	16	15.40%
Técnica	28	26.9%	51	49.0%	7	6.7%	42	40.4%	36	34.6%	8	7.7%	25	24.0%	52	50.0%	9	8.7%	36	34.6%	37	35.6%	13	12.5%	86	82.70%
RR.HH	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.90%
Total	31	29.8%	62	59.6%	11	10.6%	48	46.2%	45	43.3%	11	10.6%	33	31.7%	60	57.7%	11	10.6%	46	44.2%	44	42.3%	14	13.5%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 14, se observa los niveles de las dimensiones de gestión administrativa, encontrándose que la mayoría que labora en el área administrativa califican la dimensión planeación regular (10.6%), la dimensión organización califican regular (7.7%), la dimensión dirección califican bajo y regular (6.7%) y la dimensión control califican bajo (7.7%). Por otro lado, la mayoría que labora en el área técnica califican años califican la dimensión planeación regular (49%), la dimensión organización califican bajo (40.4%), la dimensión dirección califican regular (50%) y la dimensión control califican regular (35.6%). Por último, los que laboran en el área de RR. HH califican la dimensión planeación bajo y alto (1%), la dimensión organización califican regular y alto (1%), la dimensión dirección califican bajo y regular (1%) y la dimensión control califican bajo (1.9%).

Tabla 15: Niveles de dimensiones de Satisfacción Laboral, según área de trabajo

Área en el que labora	Reto del Trabajo						Sistema de Recompensas						Condiciones Favorables						Colegas que brindan apoyo						Total	
	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Total							
Administrativa	2	1.9%	11	10.6%	3	2.9%	4	3.8%	11	10.6%	1	1.0%	6	5.8%	9	8.7%	1	1.0%	12	11.5%	4	3.8%	0	0.0%	16	15.40%
Técnica	28	26.9%	51	49.0%	7	6.7%	26	25.0%	54	51.9%	6	5.8%	38	36.5%	44	42.3%	4	3.8%	64	61.5%	20	19.2%	2	1.9%	86	82.70%
RR.HH	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.90%
Total	31	29.8%	62	59.6%	11	10.6%	30	28.8%	67	64.4%	7	6.7%	44	42.3%	55	52.9%	5	4.8%	78	75.0%	24	23.1%	2	1.9%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, se observa los niveles de las dimensiones de satisfacción laboral, encontrándose que la mayoría que labora en el área administrativa califican la dimensión reto del trabajo regular (10.6%), la dimensión sistema de recompensas justas califican regular (10.6%), la dimensión condiciones favorables califican regular (8.7%) y la dimensión colegas que brindan apoyo califican bajo (11.5%). Por otro lado, la mayoría que labora en el área técnica califican años califican la dimensión reto del trabajo regular (49%), la dimensión sistema de recompensas justas califican regular (51.9%), la dimensión condiciones favorables califican regular (42.3%) y la dimensión colegas que brindan apoyo califican bajo (61.5%). Por último, los que laboran en el área de RR. HH califican la dimensión reto del trabajo bajo y alto (1%), la dimensión sistema de recompensas justas califican regular (1.9%), la dimensión condiciones favorables califican regular (1.9%) y la dimensión colegas que brindan apoyo califican bajo (1.9%).

Tabla 16: *Niveles de Gestión Administrativa, según tiempo laborando.*

		Gestión Administrativa							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
Tiempo laborando	1 - 6 meses	9	8.7%	3	2.9%	3	2.9%	15	14.40%
	7 meses - 1 año	15	14.4%	5	4.8%	7	6.7%	27	26.00%
	1 - 2 años	28	26.9%	16	15.4%	13	12.5%	57	54.80%
	3 - 5 años	0	0.0%	2	1.9%	1	1.0%	3	2.90%
	6 años a más	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	2	1.90%
	Total	52	50.0%	28	26.9%	24	23.1%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16, se observa los niveles de la variable gestión administrativa, encontrándose que la mayoría que viene laborando de 1 – 6 meses califican la gestión administrativa bajo (8.7%), la mayoría que viene laborando de 7 meses – 1 año califican la gestión administrativa como bajo (14.4%), la mayoría que viene laborando de 1 – 2 años califican la gestión administrativa bajo (26.9%), la mayoría que viene laborando de 3 – 5 años califican la gestión administrativa regular (1.9%) y los que vienen laborando de 6 años a más califican la gestión administrativa regular (1.9%).

Tabla 17: *Niveles de Satisfacción Laboral, según tiempo laborando.*

		Satisfacción Laboral								
		Bajo		Regular		Alto		Total		
Tiempo laborando	1 - 6 meses	10	9.6%	4	3.8%	1	1.0%	15	14.4%	
	7 meses - 1 año	17	16.3%	6	5.8%	4	3.8%	27	26.0%	
	1 - 2 años	38	36.5%	17	16.3%	2	1.9%	57	54.8%	
	3 - 5 años	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%	3	2.9%	
	6 años a más	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%	
	Total	67	64.4%	28	26.9%	9	8.7%	104	100.0%	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 17, se observa los niveles de la variable satisfacción laboral, encontrándose que la mayoría que viene laborando de 1 – 6 meses califican la satisfacción laboral bajo (9.6%), la mayoría que viene laborando de 7 meses – 1 año califican la satisfacción laboral como bajo (16.3%), la mayoría que viene laborando de 1 – 2 años califican la satisfacción laboral bajo (36.5%), la mayoría que viene laborando de 3 – 5 años califican la satisfacción laboral alto (1.9%) y los que vienen laborando de 6 años a más califican la satisfacción laboral bajo y regular (1.0%).

Tabla 18: Niveles de dimensiones de Gestión Administrativa, según tiempo laborando.

		Planeación			Organización			Dirección			Control			Total													
		Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto														
Tiempo laborando	1 - 6 meses	4	3.8%	10	9.6%	1	1.0%	9	8.7%	5	4.8%	1	1.0%	5	4.8%	7	6.7%	3	2.9%	6	5.8%	4	3.8%	5	4.8%	15	14.40%
	7 meses - 1 año	10	9.6%	13	12.5%	4	3.8%	12	11.5%	11	10.6%	4	3.8%	8	7.7%	16	15.4%	3	2.9%	10	9.6%	14	13.5%	3	2.9%	27	26.00%
	1 - 2 años	14	13.5%	37	35.6%	6	5.8%	25	24.0%	27	26.0%	5	4.8%	20	19.2%	33	31.7%	4	3.8%	30	28.8%	22	21.2%	5	4.8%	57	54.80%
	3 - 5 años	2	1.9%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.9%	1	1.0%	3	2.90%
	6 años a más	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	2	1.90%
	Total	31	29.8%	62	59.6%	11	10.6%	48	46.2%	45	43.3%	11	10.6%	33	31.7%	60	57.7%	11	10.6%	46	44.2%	44	42.3%	14	13.5%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, se observa los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa, encontrándose que la mayoría que viene laborando de 1 – 6 meses califican la dimensión planeación regular (9.6%), la dimensión organización bajo (8.7%), la dimensión dirección regular (6.7%) y la dimensión control bajo (5.8%). Por otro lado, la mayoría que viene laborando de 7 meses – 1 año califican la dimensión planeación regular (12.5%), la dimensión organización bajo (11.5%), la dimensión dirección regular (15.4%) y la dimensión control regular (13.5%). Seguidamente, la mayoría que viene laborando de 1 – 2 años califican la dimensión planeación regular (35.6%), la dimensión organización regular (26%), la dimensión dirección regular (31.7%) y la dimensión control bajo (28.8%). También, la mayoría que viene laborando de 3 – 5 años califican la dimensión planeación bajo (1.9%), la dimensión organización bajo, regular y alto (1%), la dimensión dirección regular (1.9%) y la dimensión control regular (1.9%). Por último, y los que vienen laborando de 6 años a más califican la dimensión

planeación bajo y regular (1%), la dimensión organización bajo y regular (1%), la dimensión dirección regular (1.9%) y la dimensión control regular (1.9%)

Tabla 19: Niveles de dimensiones de Satisfacción Laboral, según tiempo laborando.

	Reto del Trabajo						Sistema de Recompensas						Condiciones Favorables			Colegas que brindan apoyo			Total								
	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto												
Tiempo laborando	1 - 6 meses	4	3.8%	10	9.6%	1	1.0%	5	4.8%	10	9.6%	0	0.0%	8	7.7%	7	6.7%	0	0.0%	13	12.5%	2	1.9%	0	0.0%	15	14.40%
	7 meses - 1 año	10	9.6%	13	12.5%	4	3.8%	7	6.7%	17	16.3%	3	2.9%	11	10.6%	14	13.5%	2	1.9%	18	17.3%	9	8.7%	0	0.0%	27	26.00%
	1 - 2 años	14	13.5%	37	35.6%	6	5.8%	17	16.3%	38	36.5%	2	1.9%	24	23.1%	31	29.8%	2	1.9%	45	43.3%	10	9.6%	2	1.9%	57	54.80%
	3 - 5 años	2	1.9%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	2	1.9%	0	0.0%	2	1.9%	1	1.0%	1	1.0%	2	1.9%	0	0.0%	3	2.90%
	6 años a más	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	1.90%
	Total	31	29.8%	62	59.6%	11	10.6%	30	28.8%	67	64.4%	7	6.7%	44	42.3%	55	52.9%	5	4.8%	78	75.0%	24	23.1%	2	1.9%	104	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 19, se observa los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, encontrándose que la mayoría que viene laborando de 1 – 6 meses califican la dimensión reto del trabajo regular (9.6%), la dimensión sistema de recompensas justas regular (9.6%), la dimensión condiciones favorables bajo (7.7%) y la dimensión colegas que brindan apoyo bajo (12.5%). Por otro lado, la mayoría que viene laborando de 7 meses – 1 año califican la dimensión reto del trabajo regular (12.5%), la dimensión sistema de recompensas justas regular (16.3%), la dimensión condiciones favorables regular (13.5%) y la dimensión colegas que brindan apoyo bajo (17.3%). Seguidamente, la mayoría que viene laborando

de 1 – 2 años califican la dimensión reto del trabajo regular (35.6%), la dimensión sistema de recompensas justas regular (36.5%), la dimensión condiciones favorables regular (29.8%) y la dimensión colegas que brindan apoyo bajo (43.3%). También, la mayoría que viene laborando de 3 – 5 años califican la dimensión reto del trabajo bajo (1.9%), la dimensión sistema de recompensas justas alto (1.9%), la dimensión condiciones favorables regular (1.9%) y la dimensión colegas que brindan apoyo regular (1.9%). Por último, y los que vienen laborando de 6 años a más califican la dimensión reto del trabajo bajo y regular (1%), la dimensión sistema de recompensas justas bajo y regular (1%), la dimensión condiciones favorables bajo y regular (1. %) y la dimensión colegas que brindan apoyo bajo y regular (1. %).

Tabla 20: *Información descriptiva de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Nunca	31	29.8
	Casi nunca	62	59.6
	Algunas veces	11	10.6
	Total	104	100.0
Organización	Nunca	48	46.2
	Casi nunca	45	43.3
	Algunas veces	11	10.6
	Total	104	100.0
Dirección	Nunca	33	31.7
	Casi nunca	60	57.7
	Algunas veces	11	10.6
	Total	104	100.0

	Nunca	46	44.2
	Casi nunca	44	42.3
Control	Algunas veces	14	13.5
	Total	104	100.0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 20, se puede apreciar el análisis descriptivo de la variable Gestión Administrativa. El 59.6% considera que casi nunca se toma en cuenta la planeación en la empresa. El 46.2% considera que nunca se toma en cuenta la organización en los procesos de la empresa. El 57.7% considera que casi nunca se toma en cuenta la dirección y el 44.2% considera que nunca se toma en cuenta control en su área de trabajo.

Tabla 21: *Información descriptiva de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	31	29.8
	Casi nunca	62	59.6
Reto del Trabajo	Algunas veces	11	10.6
	Total	104	100.0
	Nunca	30	28.8
	Casi nunca	67	64.4
Sistema de Recompensas Justas	Algunas veces	7	6.7
	Total	104	100.0
	Nunca	44	42.3
	Casi nunca	55	52.9
Condiciones Favorables	Algunas veces	5	4.8
	Total	104	100.0

	76	
	Nunca	78 75
	Casi nunca	24 23.1
Colegas que brindan Apoyo	Algunas veces	2 1.9
	Total	104 100.0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 21, se puede apreciar el análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral. El 59.6% considera que casi nunca se plantean retos de trabajo. El 64.4% considera que casi nunca existen sistemas de recompensas justas. El 52.9% considera que casi nunca existen condiciones favorables para su desempeño y el 75% considera que nunca sus colegas les brindan apoyo.

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

Hipótesis general

Ha: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Ho: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 22: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Gestión	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	P-valor	N
Administrativa	,648**	,000	104

Fuente: elaboración propia

En la tabla 22, se encontró la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y satisfacción laboral ($Rho = 0.648$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si se pone énfasis en la gestión administrativa, la satisfacción de los colaboradores aumentará.

4.4.2. Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

H_a : Existe relación significativa entre gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 23: *Relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.*

Gestión	Reto del trabajo		
	Rho de Spearman	P-valor	N
Administrativa	,535**	,000	104

Fuente: elaboración propia

En la tabla 23, se encontró la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y el reto del trabajo ($Rho = 0.535$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que si se pone énfasis en la gestión administrativa se tendrá como resultado, que los colaboradores se sentirán reto por el trabajo.

Hipótesis específica 2:

H_a : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 24: *Relación entre la gestión administrativa y los sistemas de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018*

Gestión	Sistema de recompensas justas		
	Rho de Spearman	P-valor	N
Administrativa	,508**	,000	104

Fuente: elaboración propia

En la tabla 24, se encontró la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas (Rho = 0.508) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que, si se pone en práctica actividades de gestión administrativa, se verá reflejado en que los colaboradores sentirán que las recompensas son justas.

Hipótesis específica 3:

H_a : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 25: *Relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018*

Gestión	Condiciones Favorables		
	Rho de Spearman	P-valor	N
Administrativa	,800**	,000	104

Fuente: elaboración propia

En la tabla 25, se encontró la existencia de una relación positiva alta entre la gestión administrativa y las condiciones favorables ($Rho = 0.800$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que, si la empresa pone en práctica actividades de gestión administrativa, esto se verá reflejado en que los colaboradores sientan que tienen condiciones favorables para el desarrollo de sus actividades.

Hipótesis específica 4:

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 26: *Relación entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018*

Gestión	Colegas que brindan apoyo		
	Rho de Spearman	P-valor	N
Administrativa	,346**	,000	104

Fuente: elaboración propia

En la tabla 26, se encontró la existencia de una relación positiva baja entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo ($Rho = 0.346$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que, si la empresa pone en práctica actividades de gestión administrativa, los colaboradores darán apoyo a sus colegas.

4.5. Discusiones

En relación a nuestro objetivo general, Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. Encontramos a Pérez, (2018) el cual menciona que los resultados logrados en su investigación indican que existe correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,037 para el GAD Municipal de Patate; y la existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,054 para el GAD Municipal de Cevallos, confirmándose la relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa en cada uno de los municipios en estudio. Por lo cual obtuvimos el siguiente resultado, la existencia de una relación significativa mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre la gestión administrativa y satisfacción laboral ($Rho = 0.648$). Esto quiere decir que en la empresa existe un desarrollo organizacional positivo, y que poco a poco se va implementando nuevos métodos de gestión administrativa, todo esto en beneficio de los colaboradores para

aumentar su satisfacción laboral y rendimiento, por lo que podemos indicar que ambos resultados coinciden, confirmando la relación que existe en ambas variables.

En relación a nuestro primer objetivo específico, Determinar la relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018, Cabezas, (2015), el cual menciona como resultados los resultados demostraron falencia de los procesos administrativos, pues se carece de espacios motivacionales en relación al desarrollo de eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados.

Por el cual el resultado mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $Rho = 0,535^{**}$ con un P-Valor de 0.000, es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable gestión administrativa se relaciona moderadamente con el reto del trabajo. Esto quiere decir, que la empresa debe seguir trabajando enfocado en el cumplimiento de sus metas para que así se promueva un trabajo estimulante donde se siga reconociendo las capacidades y habilidades de los colaboradores.

Sin embargo, podemos mencionar que las deficiencias en la aplicación de estrategias para generar retos de trabajo en los colaboradores, se presentan en ambas empresas.

Respecto a nuestro segundo objetivo específico, Determinar la relación entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. Según Alles, (2015), el sistema de recompensas justas es un aspecto importante que las empresas deben de tener en cuenta, ya que dichas recompensas ayudarán a que se sientan motivados y por ende contribuirán al desarrollo acelerado de la empresa por lo cual nuestros resultados indican, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $Rho = 0,508^{**}$ con un P-Valor

de 0.000, es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable gestión administrativa se relaciona moderadamente con la dimensión sistema de recompensas justas. Esto quiere decir, que es importante que la empresa siga diseñando las recompensas de acuerdo a las necesidades que cada puesto requiere. Esto motivará que los colaboradores desarrollen sus funciones de manera eficaz.

En nuestro tercer objetivo estratégico Determinar la relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. Según Aroca, (2016), las empresas deben de brindar a los trabajadores las condiciones necesarias para el desempeño de las actividades laborales, dentro de estas condiciones están los insumos a utilizar en el trabajo, la autonomía y sobre todo un buen clima organizacional. Encontramos los siguientes resultados mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $Rho = 0,800^{**}$ con un P-Valor de 0.000, es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable gestión administrativa se relaciona altamente con la dimensión condiciones favorables. Esto quiere decir, que esta dimensión es una de las más importantes dentro de esta empresa, puesto que está relacionada con la seguridad, salud y calidad de vida en el trabajo de los colaboradores. Por ello, la empresa siempre debe estar actualizada sobre las leyes laborales que van cambiando cada vez más.

En nuestro cuarto objetivo específico, Determinar la relación entre la gestión administrativa y colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. También menciona Alles, (2015), que el compañerismo se ha vuelto un factor importante para el crecimiento y desarrollo empresarial, donde se toman en cuenta cuatro factores importantes como son la supervisión, las relaciones con

los colegas, los líderes tolerantes y sobre todo la responsabilidad laboral de cada uno de los colaboradores. Obtuvimos mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de $Rho = 0,346$ con un P-Valor de 0.000, es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable gestión administrativa tiene una relación baja con la dimensión colegas que brindan apoyo. Esto quiere decir, que a pesar de que es baja la relación, estudios concluyen que los colaboradores se sienten más satisfechos con jefes comprensivos, que brindan retroalimentación, escuchan opiniones y demuestran interés.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Mediante el análisis de los resultados de la presente tesis titulada Gestión administrativa y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018, las conclusiones se presentan de acuerdo a los objetivos del estudio.

Con respecto al objetivo general, se encontró la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y satisfacción laboral ($Rho = 0.648$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si se pone énfasis en la gestión administrativa, la satisfacción de los colaboradores aumentará.

Así mismo, con el primer objetivo específico, se encontró la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y el reto del trabajo ($Rho = 0.535$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que si se pone énfasis en la gestión administrativa se tendrá como resultado, que los colaboradores se sentirán reto por el trabajo.

Continuando con el segundo objetivo específico, se encontró la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas ($Rho = 0.508$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que, si se pone en práctica actividades de gestión administrativa, se verá reflejado en que los colaboradores se sientan de acuerdo con el sistema de recompensas.

Asimismo, con el tercer objetivo específico, se encontró la existencia de una relación positiva alta entre la gestión administrativa y las condiciones favorables ($Rho = 0.800$) y un

p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que, si la empresa pone en práctica actividades de gestión administrativa, esto se verá reflejado en que los colaboradores sientan que tienen condiciones favorables para el desarrollo de sus actividades.

Finalizando con el cuarto objetivo específico, se encontró la existencia de una relación positiva baja entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo ($Rho = 0.346$) y un p valor significativo ($0.00 < 0.005$). Lo que determinó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna. Esto quiere decir, que, si la empresa pone en práctica actividades de gestión administrativa, los colaboradores darán apoyo a sus colegas.

5.2. Recomendaciones

En consideración a los resultados obtenidos se plantea las siguientes recomendaciones:

En cuanto a planeación, se recomienda monitorear y fortalecer la administración estratégica de la empresa, empezando por definir los planes de trabajo, metas y objetivos por cada área, considerar opiniones y/o propuestas que los colaboradores sugieren y sobre todo hacerlos sentir parte de la organización.

En la organización, se recomienda la reestructuración del organigrama, en donde las funciones de cada colaborador estén bien definidos, también se recomienda charlas que ayuden a mejorar la comunicación de los colaboradores con sus jefes directos y brindar a los colaboradores herramientas de trabajo adecuadas para su correcto desempeño.

En la dirección, se recomienda fortalecer el liderazgo democrático, y sobre todo trabajar en la motivación de los colaboradores para el desarrollo de sus funciones y el buen desenvolvimiento en sus equipos de trabajo.

En el control, se recomienda emplear estrategias de control, implementando un plan de contingencia, también se recomienda evaluar el desempeño de los colaboradores según las metas establecidas y condiciones laborales.

En el reto del trabajo, se recomienda brindar un trabajo estimulante, reconocer los logros, tener claro la identidad de las tareas, la retroalimentación, todo ello a su vez incrementará la satisfacción laboral. A su vez se recomienda, determinar las necesidades que tienen cada área y puesto laboral referente a las condiciones de trabajo, así como son, la seguridad, salud y calidad de vida, para ser atendidos de manera inmediata con la finalidad de mejorarlos.

En el sistema de recompensas justas, se recomienda mejorar las recompensas equitativas, enfocándose el reconocimiento, la demanda del trabajo, sus habilidades y destrezas, generando equidad y menos desigualdad con los incentivos, gratificaciones y compensaciones que mejorarán significativamente la satisfacción de los colaboradores.

En condiciones favorables, se recomienda brindar oportunidades de ascender, que exista políticas de crecimiento, políticas de ascenso, donde se mejore la percepción de justicia, que se disminuya la rotación del personal, para el logro de la satisfacción laboral, además se recomienda fortalecer la autonomía de los colaboradores, un adecuado clima organizacional, promoviendo una mayor y mejor participación de los colaboradores en la toma de decisiones con la finalidad de hacerles sentir que las mejoras de la empresa son gracias a ellos. También, reforzar las competencias laborales de los colaboradores en temas relacionados al trabajo en equipo, comunicación efectiva y habilidades blandas para mejorar la satisfacción laboral.

En colegas que brindan apoyo, se recomiendan las charlas motivacionales y actividades en donde haya interacción entre todos los colaboradores, incentivando a los colegas que siempre brinden apoyo mutuo para fortalecer los lazos laborales y así aumentar la satisfacción laboral.

Referencias

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, gestión por competencias*. (3ra. Ed.). Ediciones Granica S.A. Argentina.
- Ayestarán, R., Rangel, C. y Sebastián, A. (2016). *Planificación estratégica y gestión de la publicidad, conectados con el consumidor*. (1ra. Ed.). Esic Editorial. España.
- Anzola, S. (2002) *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (1ra. Ed.). Uned. España.
- Boyatzis, R. E. y Soler, C. (2012) «*La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*», *Journal of Family Business Management*, 2(1), pp. 23-30. doi: 10.1108/20436231211216394.
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Universidad Señor de Sipán.
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de saneamiento ambiental de Babahoyo – EMSABA E.P.* Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.
- Camacho, A. y Cuervo, M. (2017). *Conflicto colectivo del trabajado de los empleados*. (1ra. Ed.). Editorial Universidad del Rosario. Colombia.
- Castillo Salazar, R. N. (2016) *Relación de la gestión del presupuesto por resultados con el gasto municipal del distrito de Morales – 2015*. Universidad César Vallejo.
- Delaux, H. (2017). *Planeamiento estratégico y creación de valor: Reestructurar en crisis*. (1ra. Ed.). Editorial Redactum. España.
- Fernández, E. y Junquera, B. (2014). *Iniciación a los recursos humanos*. (1ra. Ed.). Septem Ediciones. México.

- González, J. y Pérez, R. (2016). *Formación y orientación laboral*. (3ra. Ed.). Paraninfo. España.
- Guachichullca, M. (2015). *Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca*. Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (2da. Ed.). España.
- Luna, A. (2014). *Administración estratégica*. (1ra. Ed.). Grupo Editorial Patria. México.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. (2da. Ed.). Grupo Editorial Patria. México.
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Administradora de Peaje – Lima, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Palacios, L. (2018). *Dirección estratégica*. (2da. Ed.). Ecoe Ediciones. México.
- Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Reyes, O. (2012). *Planeación estratégica para alta dirección*. (1ra. Ed.). Copyright. México.
- Santillán, G. & Villanueva, C. (2015). *Sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A.* Universidad Laica. Ecuador.
- Victor, J. (2015). *Planificando estratégicamente*. (1ra. Ed.). Windmills Editions. USA.
- Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Reyes, Y., Cofiño, M. y Reyes, J. (2016). *Satisfacción laboral: Estudio de la satisfacción laboral*. (1ra. Ed.). Editorial Académica Española. España.
- Sánchez, S. (2013). *Satisfacción laboral: Causas, consecuencias y medición*. (1ra. Ed.). Editorial Académica Española. España.

Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. (1ra. Ed.). Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V. México.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*.

Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V. México.

Anexo

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
	General	General	General	Tipo de investigación	
Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	Según Henández, Fernández y Baptista (2014), menciona que el tipo de la presente investigación es correlacional, esto a consecuencia de que se busca establecer relación entre ambas variables objeto de estudio.	Gestión Administrativa
	Específicos	Específicos	Específicos		
colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	Existe relación significativa la gestión administrativa y el reto del trabajo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.		Satisfacción laboral
	Específicos	Específicos	Específicos	Diseño de investigación	
año 2018.	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los	Determinar la relación entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el sistema de recompensas justas de los	El diseño de la presente investigación es no	

colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?	colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	experimental, a consecuencia de que no se realizará manipulación alguna en las variables de estudio y será de corte transversal.
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	Existe relación significativa la gestión administrativa y las condiciones favorables de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los colegas que brindan apoyo de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	

Anexo 2. Matriz operacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Valoración	Autores
Gestión administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora?		
		Elaboración de planes	¿Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos?		
			¿Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora?		
		¿Trabaja en base a metas establecidas?			
	Administración estratégica	¿Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja?			
		¿Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja?			
	Estructura	¿Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama?			
	Diseño organizacional	¿El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado?			
	Comunicación	¿Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definido?			
		¿Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora?			
	Organización	Tecnología	¿Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora?		
			¿Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento?		
		Recursos humanos	¿Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja?		
			¿Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora?		
		¿Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja?	Nunca		
		¿Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento?	Casi nunca Algunas veces	Palomares, V. (2017).	

	Comportamiento organizacional	¿El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado?	Casi siempre
	Equipos de trabajo	¿Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo?	Siempre
Dirección	Motivación	¿Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora?	
		¿Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento?	
	Liderazgo	¿Se siente motivado para realizar su trabajo?	
		¿Está satisfecho con su trabajo?	
		¿Demuestra liderazgo su jefe?	
		¿Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados?	
	Evaluación del desempeño real	¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?	
Control	Estándares	¿Existen sistemas de control en su área o departamento?	
		¿Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades?	
	Medidas de control administrativo	¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?	
		¿Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas?	
		¿Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre?	
	Trabajo estimulante	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	
Reto del trabajo	Naturaleza del trabajo	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	
	Logro	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	
	Trabajo en sí mismo	¿Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan?	
	Identidad d las tareas	¿Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo?	
	Retroalimentación	¿Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñas tu trabajo?	
	Recompensas equitativas	¿Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás?	

Satisfacción laboral		Reconocimiento	¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral?	Palomares, V. (2017).	
		Demandas del trabajo	¿Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente?		
		Habilidades	¿Participas en las decisiones de tu departamento, sección o grado?		
		Estándares de salario	¿Percibes un salario estándar en esta institución que te brinde cierta estabilidad económica?		
		Equidad – desigualdad	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?		
		Pago actual	¿Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?		
	Sistemas de recompensas justas	Incentivos	¿Recibes algún incentivo (comisión) por parte de la institución cuando haces un buen trabajo?		
		Gratificaciones	¿Recibes gratificaciones?		
		Compensaciones	¿Compensan tu trabajo con descansos, reconocimientos u otros en tu trabajo?		
		Oportunidades de ascender	¿Constantemente se presentan las oportunidades de promoción en tu trabajo?		
		Crecimiento	¿La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?		
		Políticas de ascenso	¿Tienes muchas posibilidades de promoción en tu trabajo?		
		Percepción de justicia	¿Percibes justicia a ser juzgado tu trabajo con relación al de los demás?		
		Rotación del personal	¿La rotación del personal en tu institución presenta "igualdad" y "justicia"?		
		Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo		¿La empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?
			Insumos		¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?
		Autonomía	¿Tienes independencia para organizar tu trabajo?		
		Clima organizacional	¿En la empresa se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella?		
			¿Tu institución educativa cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral?		
Colegas que brindan apoyo	Supervisión	¿Te supervisan constantemente en tu trabajo?			
	Colegas cooperadores	¿Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas?			

Relaciones con los compañeros	¿Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo?
Persona comparable	¿Comparan al personal que labora en la empresa?
Líderes tolerantes	¿Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?
Responsabilidad laboral	¿Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?

Anexo 3. Matriz instrumental

Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumento, Autor, Año
Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018.	Gestión administrativa	Planeación	Toma de decisiones	Los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C	Palomares, V. (2017).
			Elaboración de planes		
			Administración estratégica		
		Organización	Estructura		
			Diseño organizacional		
			Comunicación		
			Tecnología		
			Recursos humanos		
			Comportamiento organizacional		
			Equipos de trabajo		
		Dirección	Motivación		
			Liderazgo		
			Evaluación del desempeño real		
Control	Estándares				
	Medidas de control administrativo				

		Trabajo estimulante		
		Naturaleza del trabajo		
	Reto del trabajo	Logro		
		Trabajo en sí mismo		
		Identidad d las tareas		
		Retroalimentación		
		Recompensas equitativas		
		Reconocimiento		
Satisfacción		Demandas del trabajo	Los colaboradores de la	
laboral		Habilidades	empresa Machu Picchu	
		Estándares de salario	Foods S.A.C	Palomares, V. (2017).
	Sistemas de	Equidad – desigualdad		
	recompensas	Pago actual		
	justas	Incentivos		
		Gratificaciones		
		Compensaciones		
		Oportunidades de ascender		
		Crecimiento		
		Políticas de ascenso		

	Percepción de justicia
	Rotación del personal
	Condiciones favorables de trabajo
Condiciones favorables	Insumos
	Autonomía
	Clima organizacional
	Supervisión
	Colegas cooperadores
Colegas que brindan apoyo	Relaciones con los compañeros
	Persona comparable
	Líderes tolerantes
	Responsabilidad laboral

Anexo 4. Encuesta

Encuesta a los colaboradores

I. DATOS GENERALES		
1. Edad a. 20 - 30 años b. 31 – 40 años c. 41 – 50 años	4. Grado de Instrucción	a. Superior técnica incompleta b. Superior técnica completa c. Superior universitaria incompleta d. Superior universitaria completa
2. Genero a. Masculino b. Femenino	5. Área en que Labora	a. Administrativa b. Técnica c. RR. HH
3. Estado Civil a. Soltero (a) b. Casado (a) c. viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente	6. Lugar de Trabajo	a. Tarapoto b. Tabalosos c. San José de Sisa d. San Martin de Alao e. Barranquita f. Chazuta g. Shamboyacu h. Picota i. Juanjui j. Cuñumbuza k. Campanilla l. Huicungo m. Saposoa

La presente encuesta tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de la tesis titulada: “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los

colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018”. En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

Marque con una “X”, la alternativa que usted considere conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Variable: Gestión administrativa					
	<i>Dimensión: Planeación</i>					
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.					
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos.					
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.					
4	Trabaja en base a metas establecidas.					
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.					
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.					
	<i>Dimensión: Organización</i>					
7	Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama.					
8	El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado.					
9	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.					

10	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.					
11	Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora.					
12	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento.					
13	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja.					
14	Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora.					
15	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.					
16	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento.					
	<i>Dimensión: Dirección</i>					
17	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.					
18	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
19	Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.					
20	Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento.					
21	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
22	Está satisfecho con su trabajo.					
23	Demuestra liderazgo su jefe.					
24	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.					

	<i>Dimensión: Control</i>					
25	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.					
26	Existen sistemas de control en su área o departamento.					
27	Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.					
28	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.					
29	Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas.					
30	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.					

Fuente: Palomares, V. (2017).

Encuesta a los colaboradores

La presente encuesta tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de la tesis titulada: “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018”. En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

Marque con una “X”, la alternativa que usted considere conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Variable: Satisfacción laboral					
	<i>Dimensión: Reto del trabajo</i>					
1	Tu trabajo estimula tus ganas de superación.					
2	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo.					
3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas.					
4	Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan.					
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo.					
6	Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñas tu trabajo.					
	<i>Dimensión: Sistema de recompensas</i>					
7	Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás.					

8	Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral.						
9	Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente.						
10	Participas en las decisiones de tu departamento, sección o grado.						
11	Percibes un salario estándar en esta institución que te brinde cierta estabilidad económica.						
12	Las cargas de trabajo están bien repartidas.						
13	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.						
14	Recibes algún incentivo (comisión) por parte de la institución cuando haces un buen trabajo.						
15	Recibes gratificaciones.						
16	Compensan tu trabajo con descansos, reconocimientos u otros en tu trabajo.						
17	Constantemente se presentan las oportunidades de promoción en tu trabajo.						
18	La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento.						
19	Tienes muchas posibilidades de promoción en tu trabajo.						
20	Percibes justicia a ser juzgado tu trabajo con relación al de los demás.						
21	La rotación del personal en tu institución presenta "igualdad" y "justicia.						
	<i>Dimensión: Condiciones favorables</i>						
22	La empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.						
23	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.						
24	Tienes independencia para organizar tu trabajo.						
25	En la empresa se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella.						

26	La empresa cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral.					
	<i>Dimensión: Colegas que brindan apoyo</i>					
27	Te supervisan constantemente en tu trabajo.					
28	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.					
29	Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo.					
30	Comparan al personal que labora en la empresa.					
31	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional.					
32	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece.					

Fuente: Palomares, V. (2017).

Anexo 5. Carta de autorización



Quien suscribe la presente, administrador de Machu Picchu Foods S.A.C.

Autorizo

A

Srta. Denisse Cristhel Dávila Castro y Srta. Cristina Moya Lozano

A realizar la tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., AÑO 2018", brindándoles acceso a la información necesaria para su desarrollo.

Se emite la presente a solicitud de las interesadas.

Tarapoto, 16 de Julio del 2018

