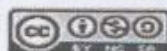


Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).
Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA TULIPAN
S.A.C, CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2017”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bchr. Jánice Ivone Córdova Flores

Bchr. Lesslie Miriella Arévalo Portilla

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA TULIPAN S.A.C, CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bchr. Jánice Ivone Córdova Flores

Bchr. Lesslie Miriella Arévalo Portilla

Sustentada y Aprobada el día miércoles 17 de octubre del 2018, por los siguientes

jurados:

.....
CPCC. M.Sc. Anibal Pinchi Vásquez
Presidente

.....
Ing. Agroind. Pierre Vidaurre Rojas
Miembro

.....
Lic. Adm. M.Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza
Secretario

.....
Lic. Adm. Mg. Julio César Cappillo Torres
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Jánice Ivone Córdova Flores, identificada con DNI N° 71940460 y Lesslie Miriella Arévalo Portilla, identificada con DNI N° 72286845, egresadas de la Facultad De Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora tulipan s.a.c, ciudad de Tarapoto, año 2017.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis presentada es de muestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falla grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios de plagio (al no citar información con sus autores) plagio (al presentar información de otros trabajos como propios). Falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normativa vigente de la Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 05 de noviembre del 2018


Jánice Ivone Córdova Flores




Lesslie Miriella Arévalo Portilla



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <u>Córdova Flores Janice Ivone</u>	
Código de alumno : <u>128309</u>	Teléfono: <u>987346341</u>
Correo electrónico : <u>janief998@gmail.com</u>	DNI: <u>71940460</u>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <u>Ciencias Economicas</u>
Escuela Profesional de: <u>Administración.</u>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: <u>Gestión Administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan SAC, Ciudad Tarapoto, Año 2014.</u>
Año de publicación: <u>2018</u>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

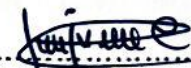
7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

12, 11, 2018




Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

* **Acceso abierto**: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido**: el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Arévalo Portilla Lesslie Miriella	
Código de alumno : 128303	Teléfono: 962 266 790
Correo electrónico : lessarevalo23@gmail.com	DNI: 72286845

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Economicas
Escuela Profesional de: Administración .

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: Gestión Administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulpián SAC, Ciudad Tarapoto, Año 2017
Año de publicación: 2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento

Según el inciso 12.2. del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

12 / 11 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T

* **Acceso abierto**: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035)

** **Acceso restringido**: el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestros hermanos (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres Felipe y Marnith; Juan y Claire por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Lic. Julio Cesar Cappillo, asesor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
REVISION BIBLIOGRAFICA	3
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	3
1.1.1. Internacionales.....	3
1.1.2. Nacionales	4
1.1.3. Locales	6
1.2. Fundamento teórico científico	7
1.2.1. Gestión administrativa.....	7
1.2.2. Satisfacción laboral.....	11
1.3. Definición de Términos Básicos.....	18
CAPITULO II	21
MATERIALES Y METODOS	21
2.1. Materiales.....	21
2.1.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.2.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	21
2.2. Método de investigación.....	22
2.2.1. Tipo de método de la investigación	22

2.2.2. Nivel de investigación	22
2.2.3. Diseño de investigación	23
2.3. Población y muestra.....	23
2.3.1. Población	23
2.3.2. Muestra	23
CAPITULO III.....	24
RESULTADOS Y DISCUSION	24
3.2. Resultados.....	24
3.3. Discusión de resultados	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	43
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	44
Anexo N° 02: Instrumentos	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencias de dimensión planificación	24
Tabla 2 Frecuencias de dimensión organización	25
Tabla 3 Frecuencias de dimensión dirección	26
Tabla 4 Frecuencias de dimensión dirección	27
Tabla 5 Frecuencias de Gestión administrativa	28
Tabla 6 Frecuencias de dimensión de satisfacción de la tarea.....	30
Tabla 7 Frecuencias de dimensión condiciones de trabajo.....	31
Tabla 8 Frecuencias de dimensión reconocimiento personal/social	32
Tabla 9 Frecuencias de dimensión beneficios económicos	33
Tabla 10 Frecuencias de la variable Satisfacción laboral	34
Tabla 11 Relación entre las variables	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión planificación.....	25
Figura 2. Dimensión organización.....	26
Figura 3. Dimensión dirección.....	27
Figura 4. Dimensión control.	28
Figura 5. Gestión administrativa.....	29
Figura 6. Dimensión satisfacción de la tarea.	30
Figura 7. Dimensión condiciones de trabajo.	31
Figura 8. Dimensión condiciones de trabajo.	32
Figura 9. Dimensión beneficios económicos.....	33
Figura 10. Satisfacción laboral.	34

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Gestión Administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017”, tiene como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. Para el desarrollo de la investigación se utilizó un cuestionario para cada variable, las cuales permitieron la recolección de datos, teniendo como muestra a 32 colaboradores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C

La investigación es tipo aplicada y fue de diseño no experimental- correlacional, después del procesamiento de los datos recolectados se obtuvo como resultados que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, llegando de esa manera a la conclusión que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2016.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral

ABSTRAC

The following investigation title as "Management and its relationship in job satisfaction of workers of *Tulip* Distributor S.A.C, city of Tarapoto, year 2017", has as general objective to determine the relationship between job satisfaction and administrative management of the workers of *Tulip* company S.A.C, city of Tarapoto, year 2017. For the development of the research a questionnaire was used for each variable, which allowed the collection of data, taking as a sample 32 collaborators of *Tulip* Distributor Company S.A.C.

This research is an applied and a non-experimental with a correlational design study, after processing of the data collected as a result that the variable administrative management is in a regular level, in the same way the job satisfaction is found in a regular level, coming to the conclusion that there is a relationship, this is due to the fact that the "r" value obtained from 0,000 is less than 0.05. In addition, the coefficient of correlation gave a value of 0.782 demonstrating a significant positive relationship, therefore accepts the Hi: There is a direct relationship between the Administrative and job satisfaction of workers of the TULIP company, city of Tarapoto, year 2016.

Keywords: Administrative Management, job satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La mayoría de las empresas regionales tienen como intención alcanzar el éxito y ser altamente competitivos en el mercado para así obtener el mejor posicionamiento, se toman en cuenta muchos aspectos para llegar a obtener ese posicionamiento, la gestión administrativa y los recursos humanos son muy importantes para alcanzar todos los objetivos organizacionales. La aportación de los estudios de satisfacción laboral, sin duda, ha sido de gran valor para la gestión administrativa, pues el hecho de generar indicadores medibles ha facilitado enormemente la capacidad de interlocución de los departamentos de talento humano con la dirección y, en el momento en que se han incorporado estos indicadores a los proyectos de mejoramiento continuo de las organizaciones. El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017; además se pretende identificar como la inadecuada gestión administrativa podría causar un bajo nivel de satisfacción de los colaboradores. La importancia se basa en que actualmente la tendencia de toda empresa es buscar la satisfacción laboral sustentada en un proceso de gestión administrativa eficiente; y esto es lo que cada día se hace muy necesaria y fundamental para dar brindar un servicio de calidad al cliente. Si una empresa no pone énfasis en sus organizaciones, como funcionan sus procesos; será una empresa que no podrá desarrollarse, elevar las ventas y por ende tener clientes; pero, adicionalmente es primordial la manifestación de sus colaboradores como parte fundamental de la organización y no todas las empresas toman en cuenta a este recurso que mueve los procesos económicos y financieros. Mediante esta investigación encontraremos la mejor manera de utilizar los elementos de la gestión administrativa que permitan lograr plena satisfacción de los trabajadores de la empresa TULIPAN SAC. En esta investigación se presenta los siguientes capítulos.

Se presenta el planteamiento del problema de la investigación, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación

Además, se abordan los antecedentes, las bases teóricas acerca de las variables Gestión administrativa, en la cual se tomará en cuenta la teorías expuesta por Chiavenato (2013) quien señala que la gestión administrativa es el conjunto de acciones que se utilizan a fin de movilizar recursos por tal motivo que se cumpla los objetivos propuestos de la institución

esto implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y a la vez influye la toma de decisiones y la resolución de los conflictos, asimismo para la variable satisfacción laboral, que se tomó en cuenta a Olivares, Silva & Carlos (2012), quien menciona que es la actitud hacia el trabajador, es un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales . Además, en el capítulo se señala la definición de términos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la Investigación

Tras haber realizado indagaciones en páginas web, libros virtuales, se encontraron investigaciones que guardan relación con el problema en estudio y los objetivos que se persigue, para lo cual se presenta lo siguiente:

1.1.1. Internacionales

Campos & Loza (2012), en su tesis *“Incidencia de la gestión administrativa de la municipalidad Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.”* (tesis de grado) Universidad Técnica del Norte. México. Teniendo como objetivo mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la municipalidad Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra a través de la buena gestión administrativa. La investigación fue de tipo descriptiva. Llegando a la conclusión que se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos, ya que los colaboradores no conocen sus funciones generándoles problemas en el desempeño de sus actividades. (p. 73)

Santillán & Villanueva (2013), en su tesis *“Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POLISÓN S.A.”* (tesis de grado). Universidad Laica. Ecuador. Teniendo como objetivo 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. La investigación fue de diseño no experimental transversal. Llegando a la conclusión que 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, además 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, asimismo el manual de políticas es de gran importancia para la gestión administrativa porque permitirá la orientación del personal, a realizar las diferentes actividades basándose en pasos que deben seguir y mantener una buena relación con las diferentes áreas. (p. 112)

Valencia (2014), en su tesis *“Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American”*. (tesis de doctorado). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Teniendo como objetivo analizar la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los colaboradores Ecu - American. La investigación fue de carácter descriptiva, la población y muestra del estudio estuvo conformada en su totalidad por noventa y seis (96) empleados. Llegando a la conclusión que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa, además los factores que más inciden en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados de los Laboratorios Ecu-American indicando un porcentaje menor del 50% que se considera como promedio a la satisfacción laboral. (p. 91)

1.1.2. Nacionales

Alva & Juárez (2014), en su tesis *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Teniendo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Llegando a la conclusión que existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; la empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos

necesarios para lograr una mayor productividad, además existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. (p. 75)

Millán & Montero (2017), en su tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016*" (tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Teniendo como objetivo establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 29 trabajadores. Llegando a la conclusión que acerca de la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. (p. 67)

Roque (2016), en su tesis "*Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín – Chiclayo*". (tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Perú. Teniendo como objetivo Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial "San Martín" – Chiclayo. La investigación fue de tipo descriptiva – propositiva, y tuvo como muestra a 196 trabajadores. Llegando a la conclusión que el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial "San Martín" es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplica estrategias de gestión administrativa, asimismo se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspecto de la calidad de servicio. (p. 115)

Quipe (2015), en su tesis “*Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.*” (tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Teniendo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. La investigación fue tipo Sustantiva – Descriptiva y tuvo como muestra a 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario. Llegando a la conclusión que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Además, existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. (p. 91)

1.1.3. Locales

Ayala & Saavedra (2012), en su tesis “*Mejoramiento de la gestión administrativa de las MYPES del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal*”, (tesis postgrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Tiene como objetivo de evaluar el mejoramiento de la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que para una organización es vital aplicar esta técnica, que a las vez incorporar un miembro nuevo a la empresa es decisivo, debido a que todo el esfuerzo de la empresa estará reflejado en el desempeño del mismo. La tesis fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 7 trabajadores. Concluyó que: Las Mypes comerciales, no tiene bien establecidos el proceso de reclutamiento de selección de personas, donde no todos sus trabajadores están de acuerdo, y los pasos que lleva consigo estos procesos son, el gerente que pasa la voz a sus conocidos, llega el candidato, es entrevistado por el gerente, y luego pasa a ocupar el cargo vacante. (p.55)

Banda & Silva (2016), en su tesis “*La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega Constructor S Building Co.*

S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014". (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tuvo como objetivo evaluar la Gestión Administrativa y su Relación con la Productividad Laboral de la empresa Omega Constructor'S Building CO. S.A.C. Fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores. Concluyó que: La organización, posee elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas, tiene una estructura definida y conocida por su personal, controla la mayor parte de sus procesos, dispone de una amplia cartera de clientes y ofrece constantes beneficios para el equipo de ventas. (p.68)

Castillo & Ruíz (2017), en su tesis "*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctrico Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*". (tesis pre grado). Universidad, Peruana Unión – Filial Morales. Tuvo como objetivo de determinar la relación del clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016. Fue de tipo básica y correlacional. Con una muestra de 54 trabajadores calculado de una población finita. Donde se generaron las siguientes conclusiones: El clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad, experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar que exista un clima favorable. (p.53)

1.2. Fundamento teórico científico

1.2.1. Gestión administrativa

Según Chiavenato (2013), manifiesta que la gestión administrativa es el conjunto de acciones que se utilizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales,

etc.) por tal motivo que se cumpla los objetivos propuestos de la institución esto implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y a la vez influye la toma de decisiones y la resolución de los conflictos (p. 25).

Para la Real Academia Española (2011), menciona “que la gestión administrativa es la acción de administrar, que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. (p.2)

Medios utilizados para la gestión administrativa

Según Hortiguela (2013), plantean los siguientes recursos utilizados en la gestión administrativa.

a). Recursos Materiales: Son bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

Instalación: Edificios, maquinarias, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa)

Materia prima: Materias auxiliares que forman parte del producto. Producto en proceso, producto terminado, etc. (producto)

b). Recursos Técnicos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, pueden ser:

Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.

Formulas, patentes, marcas, etc.

c). Recursos Humanos: Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social, ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos humanos poseen las siguientes características:

Posibilidad de desarrollo

Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.

Sentimientos

Experiencia, conocimiento, etc.

d). Recursos Tecnológicos: Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadoras, maquinarias, otros equipos) o intangibles (un sistema, un procedimiento, una aplicación virtual). En la

actualidad, la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

e). Recursos Financieros: Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensable para su buen funcionamiento y desarrollo. En este caso el sector público cuenta con recursos financieros propios aportación del estado.

Eficacia

Chiavenato (2011), “Del latín *efficacia*, menciona que la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo” (p. 32).

Gestión

Graus (2013), menciona la Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación” (p. 7). Desde un punto de vista más ligado la gestión es la teoría organizacional visto como un conjunto de procesos teórico – práctico integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema organizacional, para cumplir los mandatos sociales. La gestión tiene que ver con gobernabilidad, integración entre lo técnico y lo político; la gestión es el proceso de teoría y práctica para dar sentido y razón de ser gobernabilidad a la dirección de todos los equipos e individuos.

Según Melinkoff (2015), define el término de gestión como el “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente definidos” (p. 30).

La definición se relaciona de la misma forma con la palabra acción, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente relacionados. Retomando la relación que indican la acción que debe ser enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos. Es decir, se llama gestión (en palabras propias) a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse anteriormente. (p. 25)

Similitudes y diferencias entre administración y gestión

Hortiguera (2013), menciona lo siguiente:

Por tiempo se argumenta que los vocablos administración y gestión no son sinónimos. Sin embargo, una búsqueda sobre el significado de ambos términos en la actividad de dirección contemporánea, evidencia la existencia de cierta confusión teórica y una polémica en la que aún no se alcanza un consenso general. Al margen de toda disyuntiva, se considera prudente referir algunas consideraciones al respecto. La administración surge como disciplina científica en los albores del siglo XX. La administración constituye en lo fundamental una actividad de tipo social que favorece a la conducción de personas y grupos. No se limita a la esfera de la producción y los servicios, se extiende a todas las esferas de la vida social. Por otra parte, el vocablo gestión, se define como la ejecución y monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución, esto implica un fuerte compromiso de los sujetos con la actividad que se ejecuta y también los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. (p.11)

Evaluación de la Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2013) afirma, la gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas (p.76):

Planeación:

Es el primer paso del proceso administrativo. Consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar, así como: (Chiavenato, 2013, p. 76)

Objetivos, son los resultados que se pretende alcanzar.

Acciones, las acciones que se deben realizar para lograr los objetivos.

Factores internos y externos, que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados deseados.

Organización:

Consiste en la disposición o arreglo de los recursos que se tiene un especial cuidado, en esta etapa, con la distribución del trabajo entre las personas (recursos humanos) que van a estar involucradas. Al estar divididas y asignadas las tareas, se tendrá un ambiente adecuado de trabajo y se podrá llegar a la meta. (Chiavenato, 2013, p. 78)

Recursos materiales, la disponibilidad de materiales para el desarrollo de las actividades.

Recursos Humanos, recurso fundamental para la designación de funciones y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Control:

Incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los (Chiavenato, 2013, p. 79):

Planes iniciales, Se toma las medidas necesarias para iniciar el plan.

Las decisiones, que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. El control muestra dos aspectos importantes: si se están siguiendo o no los planes y si estos funcionan bien o no. A partir del control, se deben tomar medidas de corrección que reencaminen el trabajo y que puedan llevar al equipo hacia los resultados. Es decir, se debe replanificar.

Dirección: Consiste en liderar al equipo de trabajo hacia la realización de las acciones programadas para alcanzar los resultados deseados, Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: (Chiavenato, 2013, p. 81):

La supervisión de las actividades, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales.

La motivación del equipo, para que todos contribuyan eficientemente a los objetivos.

Integración del personal: Implica verificar ciertos aspectos importantes, así como:

La cantidad y calidad de recursos humanos, que se necesitan para que se cumplan los objetivos del emprendimiento.

1.2.2. Satisfacción laboral

Según Olivares, Silva y Carlos (2012)

La satisfacción laboral, entendida como la actitud hacia el trabajador, es un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales. (p.65)

La satisfacción Laboral ha sido definida como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el

supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general” (Gonzales, 2012, p.45).

De modo que la satisfacción laboral “es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. (Rangel, 2012, p.58)

Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

Teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

Teoría de Higiene-Motivacional.

Gonzales (2012).menciona que:

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (p.55)

Teoría del Ajuste en el trabajo.

Rangel (2012) señala que:

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e

insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia.

Rangel (2012) señala que:

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de la satisfacción por facetas.

Según lo señalado por Gan (2012):

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de:

- (a) La percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, (c) las características del trabajo percibidas.

La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de:

- (a) la percepción de los resultados de los otros, y
- (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo.

Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones:

- (c) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción;

- (d) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y
- (e) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Teoría de los eventos situacionales.

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Gan, 2012).

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Según lo mencionado por Chiavenato (2013) “la satisfacción laboral deriva del placer en el trabajo y el éxito que logra obtener el colaborador dentro de la organización, entre los cuales intervienen los factores motivacionales e higiénicos, como el salario, el ambiente laboral, beneficios, etc.” (p. 287)

Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral

Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Olivares, Silva & Carlos, 2012) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).

Job Descriptive Index (JDI). Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral:

- (a) Trabajo,
- (b) Pago,
- (c) Promociones,
- (d) Supervisión, y
- (e) Compañeros de trabajo.

Las evaluaciones de estas son importantes como posibles predictores de una rotación de personal o despidos (Alles, 2013, p. 12).

Cuestionario Font Roja. Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones:

- (a) Exceso o presión de trabajo,
- (b) Promoción profesional,
- (c) Satisfacción con el puesto de trabajo,
- (d) Monotonía laboral,
- (e) Relaciones interprofesionales,
- (f) Competencia profesional,
- (g) Tensión relacionada con el trabajo, y
- (h) Relaciones interpersonales con los compañeros

Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general (Gan, 2012, p. 46).

Cuestionario S20/23 El cuestionario S20/23 (Gonzales, 2012) de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con:

- (a) la supervisión,
- (b) el ambiente físico de trabajo,
- (c) las prestaciones recibidas,
- (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y
- (e) (e) la participación.

Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO). Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles:

- (a) global,
- (b) dimensional, y
- (c) faceta.

El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones:

- (a) diseño del trabajo,
- (b) realización personal,
- (c) oportunidades de desarrollo futuro,
- (d) relaciones sociales y tiempo libre,
- (e) reconocimiento del propio desempeño laboral,
- (f) valoración social del trabajo,
- (g) recompensas extrínsecas, y
- (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales (Anaya & Suárez, 2004).

Evaluación de la Satisfacción Laboral

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC (Olivares, Silva & Carlos 2012, p. 32) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. Discusión

- (a) Significación de la tarea,
- (b) Condiciones de trabajo,
- (c) Reconocimiento personal y/o social, y
- (d) Beneficios económicos.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables.

Los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son el reto del trabajo, los premios equiparables, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten apoyar. A esta lista, también deberíamos agregar la importancia de una buena personalidad, la compatibilidad con el trabajo y la disposición genética del individuo (algunas personas son casi inherentemente optimistas y positivas en todo, incluyendo en su trabajo). Asimismo, hay que tener en cuenta que, la insatisfacción se puede expresar de diversas formas: Por ejemplo, en lugar de que renuncien, los empleados pueden quejarse, ser insubordinados, robar propiedad de la organización o aminorar sus responsabilidades de trabajo. Las respuestas a la insatisfacción en el trabajo se definen como siguen: Salida, Expresión, Lealtad, Negligencia.

Importancia de la Satisfacción Laboral

Rangel (2012), señala la importancia de la satisfacción laboral observando que, si los empleados están satisfechos, su estado de ánimo será elevado, como reflejo de su percepción de que sus necesidades están siendo satisfechas. Si este estado mejora los beneficios para la organización son grandes. Los empleados serán más leales y comprometidos. Sus contribuciones serán más útiles y se entregarán más al trabajo. Las protestas disminuirán y las operaciones de la organización serán más eficientes. En sentido opuesto, el costo de la falta de satisfacción y un estado de ánimo bajo es muy elevado.

Por su parte Gonzales (2012), parte de un análisis de la insatisfacción laboral para resaltar la importancia de su contraparte, la satisfacción en el trabajo. Observa que la insatisfacción fomenta una alta rotación de personal, absentismo y un descenso en la productividad. Para ilustrar el elevado costo que esto implica, hacen notar la pérdida de tiempo y dinero que se da en el proceso de contratar nuevo personal, causado por la necesidad de que se adapte a las normas de la organización, lo cual toma cierto tiempo.

Se suman los gastos educativos para capacitarlo en su función y la disminución de la productividad.

Blanch (2003), se refiere a la importancia de la satisfacción laboral, haciendo notar cómo en las últimas décadas se ha desarrollado toda una filosofía organizacional basada en la premisa de que la satisfacción laboral mejora el funcionamiento de la organización. Hace una comparación entre los movimientos humanistas que apuntan a la importancia de la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, en función de la eficacia y la eficiencia, y los modelos y movimientos teóricos que se enfilan en la misma dirección.

La importancia de una alta satisfacción en el trabajo se da cuando existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan al trabajo más frecuentemente y es más probable que renuncien, por ende, es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos. También cuando se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más. Por último, que la satisfacción en el trabajo se transmita a la vida del empleado fuera del trabajo.

De los autores citados anteriormente el que me parece más acertado es Gan (2012) que define a la satisfacción laboral como un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de Gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales.

1.3. Definición de Términos Básicos

1. Beneficios Económicos: En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, S. 2004, p.33).
2. Condiciones de trabajo: En la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, S. 2004, p.55).

3. Control: Consiste en una verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. (RAE, 2012)
4. Coordinación: Armoniza todas las actividades del negocio, facilita el trabajo y sus resultados. Sincroniza cosas y acciones en las proporciones adecuadas y adapta los medios a los fines. (RAE, 2012)
5. Dirección: Conduce la organización a funcionar. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común. Subordina los intereses del grupo de trabajadores a los intereses de la empresa. (RAE, 2012)
6. Gestión: La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. (RAE, 2012)
7. Gestión Administrativa. Consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres. (Fayol, H; 2000)
8. Organización: Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social. Construye una estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Define que un buen gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador. (RAE, 2012)
9. Satisfacción Laboral: Campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de Gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite

tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales. (Palma, S. 2004, p.84).

10. Significación de la Tarea: En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, S. 2004, p.77).
11. Reconocimiento Personal y/o Social: En la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, S. 2004, p.99).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Materiales

2.1.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la respectiva recolección de datos se utilizaron:

Técnica

Encuesta: Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

Instrumento

Cuestionario: consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados, ya que para ambas variables utilizaremos este instrumento lo cual comprenderá 16 preguntas para la variable gestión administrativa, y 16 cuestiones para la variable satisfacción Laboral.

2.2.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento de los datos, la investigación hizo uso de tablas, cuadros y gráficos estadísticos, los mismos que fueron presentados por los programas estadísticos Excel y SPSS 21. De esta manera se obtuvo mayor comprensión de los resultados obtenidos.

Para la contratación de la hipótesis se hizo uso de la correlación de Rho de Spearman, en la que se enfatizó lo siguiente:

Hipótesis estadística:

H₀: $r = 0$ No existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Tulipán S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017.

$H_1: r \neq 0$ Existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Tulipán S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017.

Donde:

r : Es el grado de correlación que existe entre las variables de estudio

Para la interpretación respectiva se considera la tabla descrita a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,74	Correlación negativa muy alta
-0,75 a -0,49	Correlación negativa alta
-0,5 a -0,24	Correlación negativa moderada
-0,25 a -0,1	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0,10 a 0,24	Correlación positiva muy baja
0,25 a 0,49	Correlación positiva baja
0,50 a 0,74	Correlación positiva moderada
0,75 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Valderrama (2016)

2.2.Método de investigación

2.2.1. Tipo de método de la investigación

Según Valderrama (2016), el tipo de investigación es aplicada, pues depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad. Asimismo, se enfoca en la solución de los problemas, más que sobre la formulación de nuevas teorías. (p. 164)

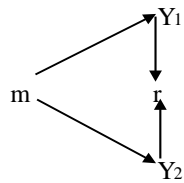
2.2.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional. En este nivel de investigación se conoce y da a conocer las causas o factores que han dado origen o ha condicionado la existencia y naturaleza del hecho o fenómeno en estudio. Así mismo indaga sobre la relación recíproca y concatenada de todos los hechos de la realidad, buscando dar una explicación objetiva, real y científica a aquello que se desconoce. (Valderrama 2016, p.170)

2.2.3. Diseño de investigación

Según Valderrama (2016) el diseño de investigación es no experimental, debido a que es realizada sin manipular deliberadamente las variables, pues sólo observa los fenómenos como tal y como se da en su contexto natural, para después describirlos y analizarlos. (p.67)

Esquema siguiente:



Donde:

Y1= Gestión Administrativa

Y2= Satisfacción Laboral

m= Muestra

r= Relación

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

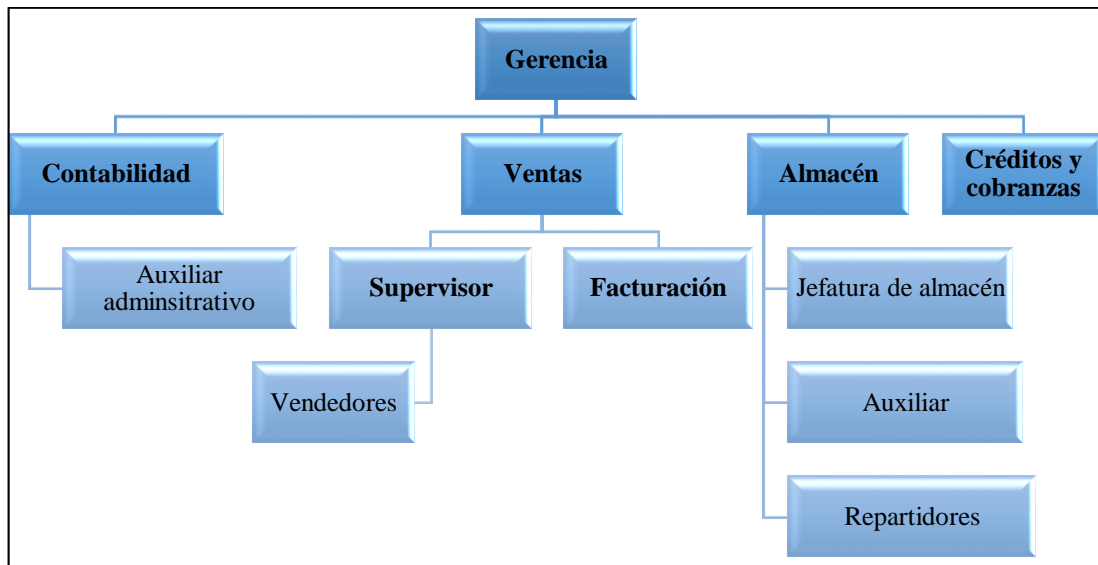
La población estará constituida por todos los colaboradores de la empresa distribuidora Tulipán S.A.C, en totalidad 32 trabajadores.

2.3.2. Muestra

Está compuesta por toda la población, siendo un total de 32 colaboradores que laboran en la empresa distribuidora Tulipán S.AC.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



Fuente: DISTRIBUIDORA TULIPAN S.A.C

Para el desarrollo de la investigación es necesario conocer la composición de la organización, los mismos que fueron presentados en su organigrama.

3.2. Resultados

Objetivo 1: Conocer la Gestión Administrativa de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.

Para describir la gestión administrativa de la Distribuidora Tulipán S.A.C, año 2017, se elaboraron tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas como se muestra a continuación:

Dimensión I: Planificación

Tabla 1

Frecuencias de dimensión planificación

NIVELES	F	%
Mala	0	0%
Regular	29	91%
Bueno	3	9%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración propia

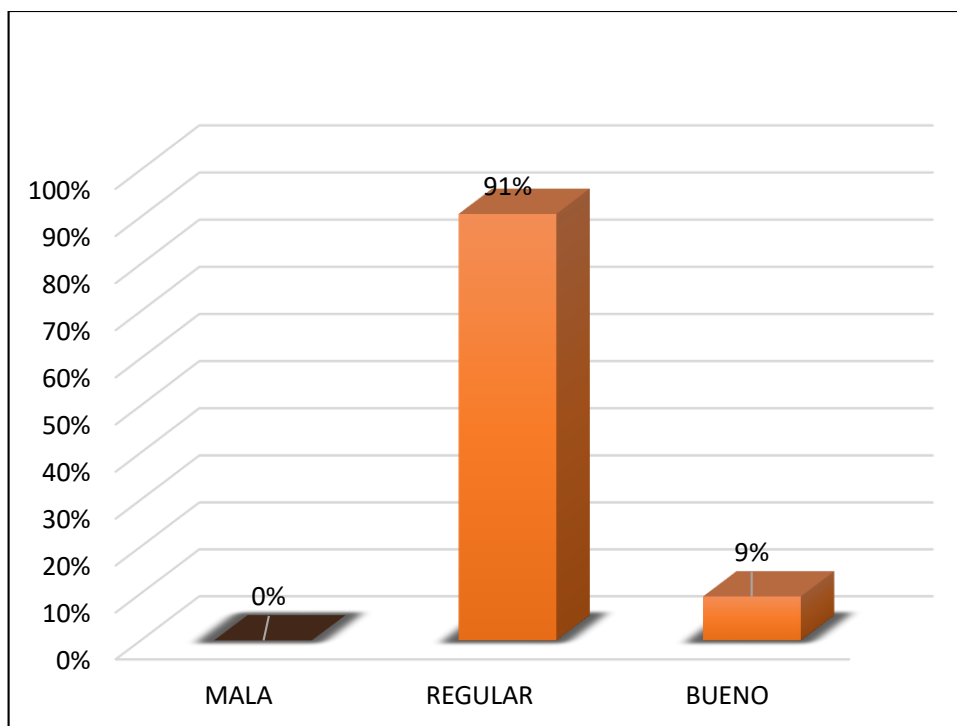


Figura 1. Dimensión planificación. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que, del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de la planificación, el 91% manifiesta la planificación se encuentra a un nivel regular y el 9% opinan que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión II: Organización

Tabla 2

Frecuencias de dimensión organización

NIVELES	F	%
Mala	0	0%
Regular	30	94%
Bueno	2	6%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

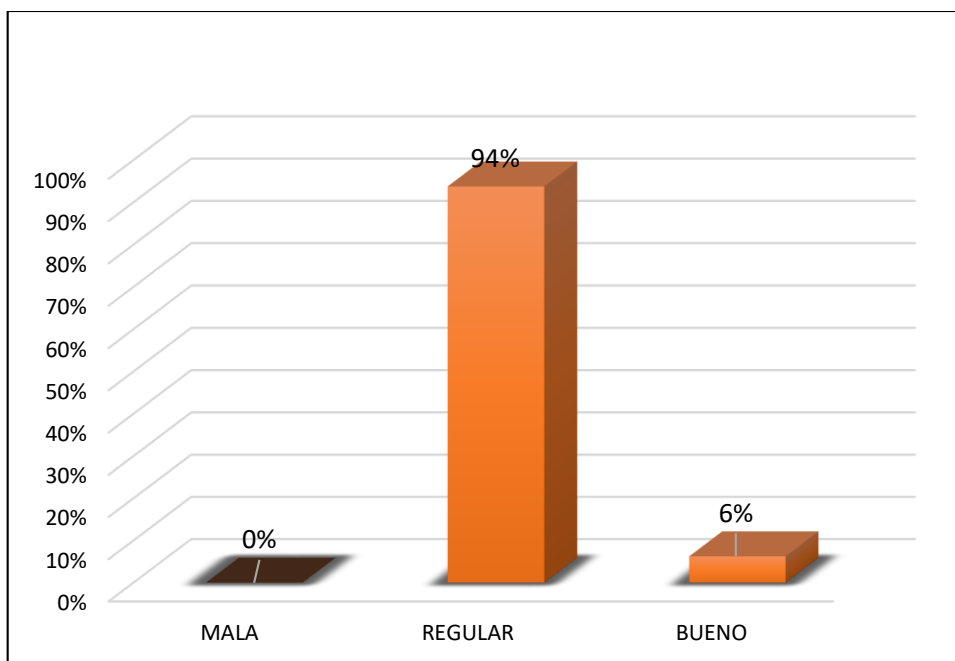


Figura 2. Dimensión organización. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que, del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de organización, el 94% manifiesta que se encuentra en un nivel regular, por otro lado, el 6% mencionan que la dimensión de la organización es buena.

Dimensión III: Dirección

Tabla 3

Frecuencias de dimensión dirección

NIVELES	f	%
Mala	0	0%
Regular	25	78%
Bueno	7	22%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

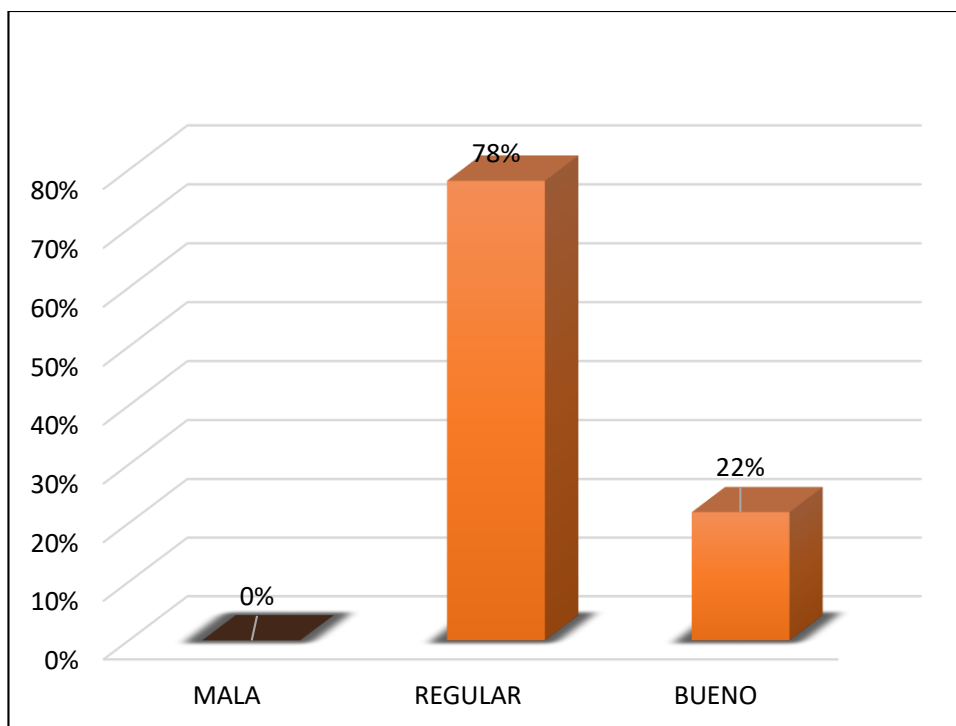


Figura 3. Dimensión dirección. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión dirección, el 78% manifiesta que se encuentra en un nivel regular, sin embargo el 22% mencionan que la dimensión de dirección es buena.

Dimensión IV: Control

Tabla 4

Frecuencias de dimensión control

NIVELES	f	%
Mala	2	7%
Regular	27	84%
Bueno	3	9%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

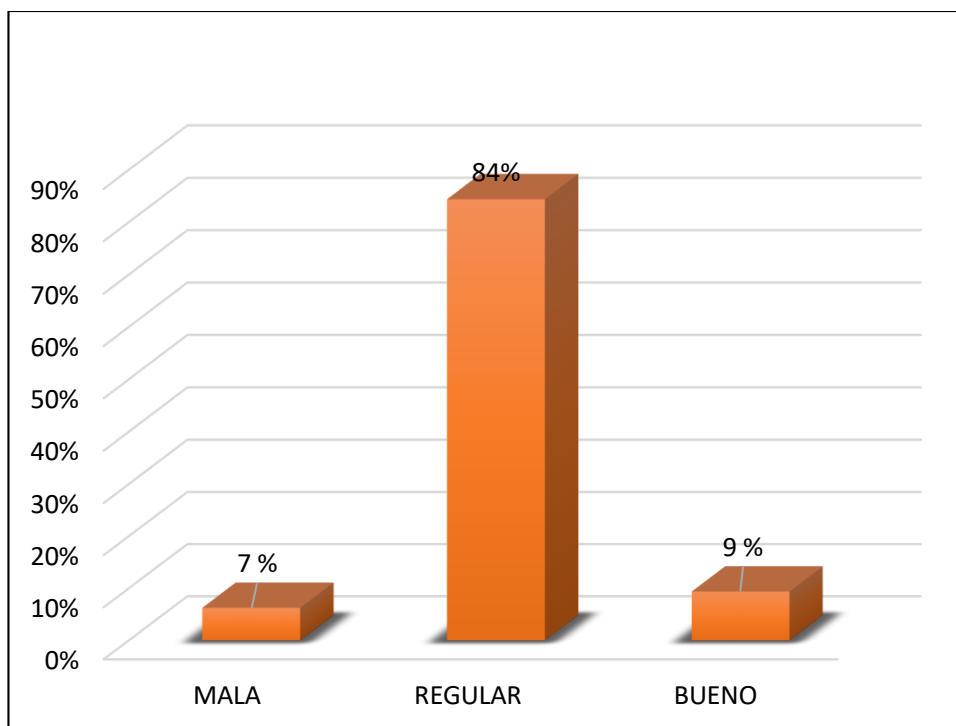


Figura 4. Dimensión control. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión control, el 7% manifiestan que se encuentra en un nivel malo, por lo contrario, el 84% manifiesta que se encuentra en un nivel regular y en un nivel bueno el 9%

Después de conocer los resultados de las dimensiones se procede a mostrar los resultados de la gestión administrativa de la Distribuidora Tulipán S.A.C de manera general, para lo cual se elaboraron tablas y gráficos los cuales son presentados a continuación para un mejor entendimiento:

Tabla 5
Frecuencias de Gestión administrativa

NIVELES	f	%
Mala	0	0%
Regular	29	91%
Bueno	3	9%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

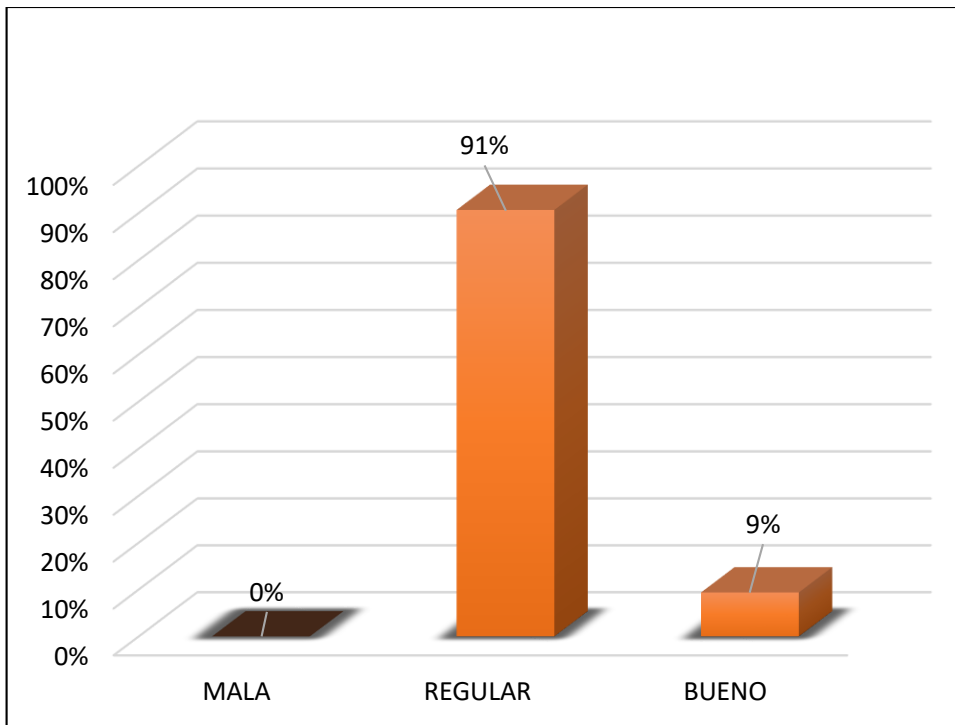


Figura 5. Gestión administrativa. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, el 91% manifiesta que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular y el 9% manifiestan que dicha gestión es buena, esto debido a las deficiencias encontradas lo cual no permite que se cumplan con los objetivos y metas establecidas.

Objetivo 2: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.

Para conocer cómo se encuentra la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, se presentan los resultados obtenidos por dimensiones, los cuales se muestran a través de las siguientes tablas y figuras:

Dimensión I: Satisfacción de la tarea

Tabla 6

Frecuencias de dimensión de satisfacción de la tarea

NIVELES	f	%
Mala	0	0%
Regular	23	72%
Bueno	9	28%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

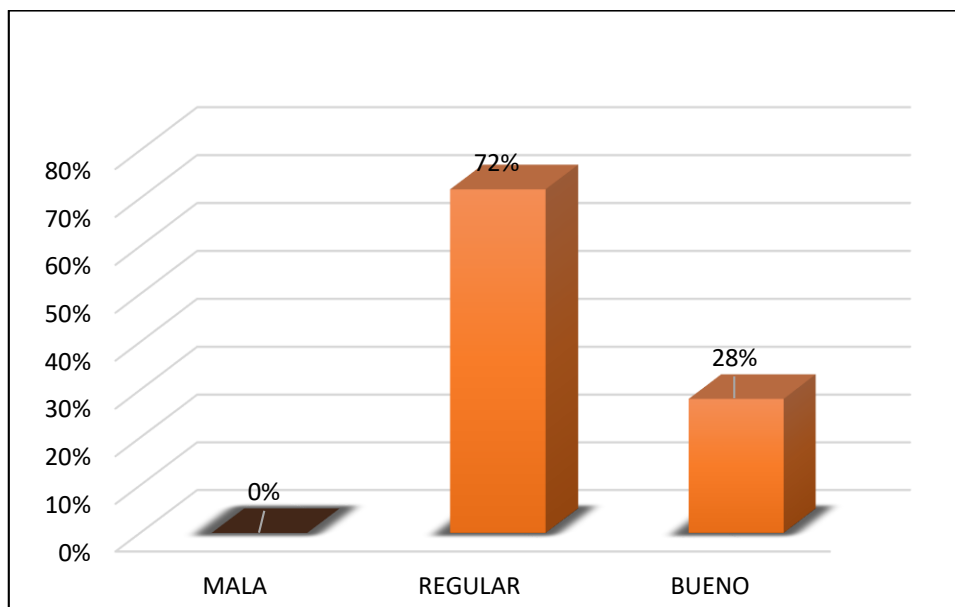


Figura 6. Dimensión satisfacción de la tarea. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que, del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de satisfacción de la tarea, el 72% manifiesta que se encuentra en un nivel regular, y el 28% mencionan que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión II: Condiciones de trabajo

Tabla 7

Frecuencias de dimensión condiciones de trabajo

NIVELES	f	%
Mala	1	3%
Regular	24	75%
Bueno	7	22%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

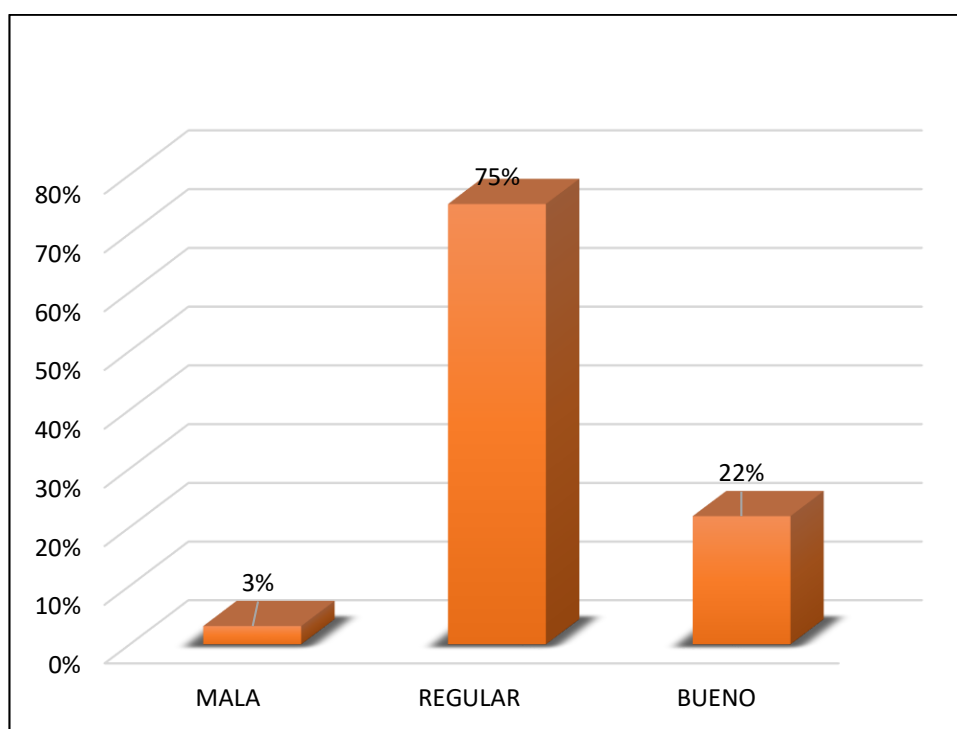


Figura 7. Dimensión condiciones de trabajo. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de condiciones de trabajo, el 3% manifiesta que se encuentra en un nivel malo, el 75% que mencionó que se encuentra en un nivel regular y solo el 22% señalaron que la dimensión de condiciones de trabajo se encuentra un nivel bueno.

Dimensión III: Reconocimiento Personal/Social

Tabla 8

Frecuencias de dimensión reconocimiento personal/social

NIVELES	f	%
Mala	2	6%
Regular	26	81%
Bueno	4	13%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

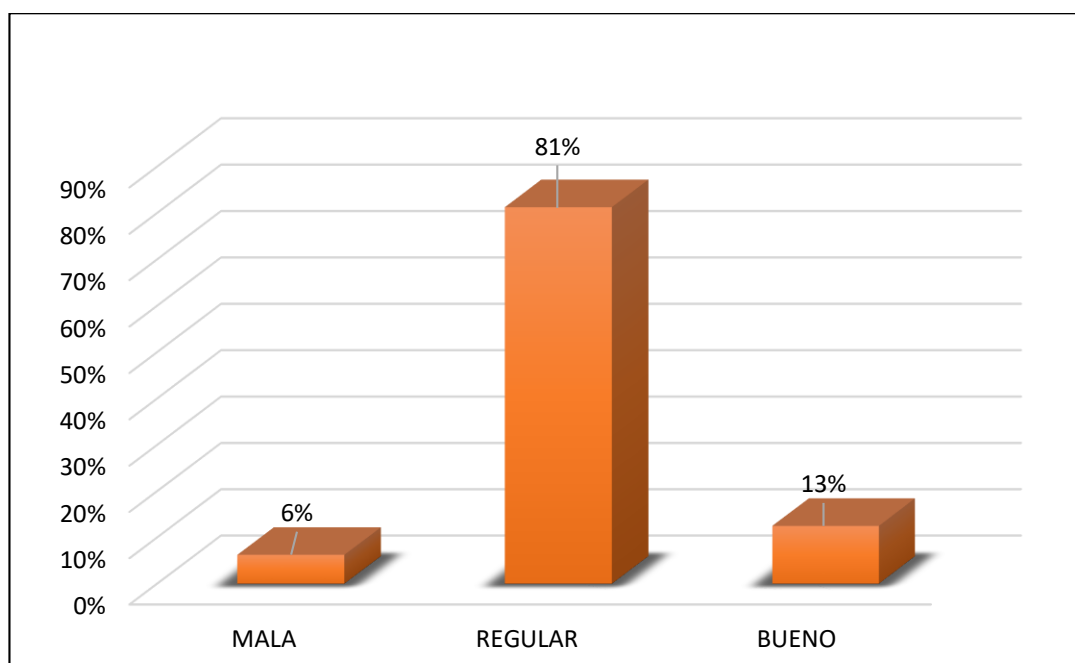


Figura 8. Dimensión condiciones de trabajo. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión reconocimiento personal/social, el 6% manifiesta que es malo, el 81% que se encuentra en un nivel regular y un 13% que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión IV: Beneficios Económicos

Tabla 9

Frecuencias de dimensión beneficios económicos

NIVELES	f	%
Mala	0	0%
Regular	20	62%
Bueno	12	38%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

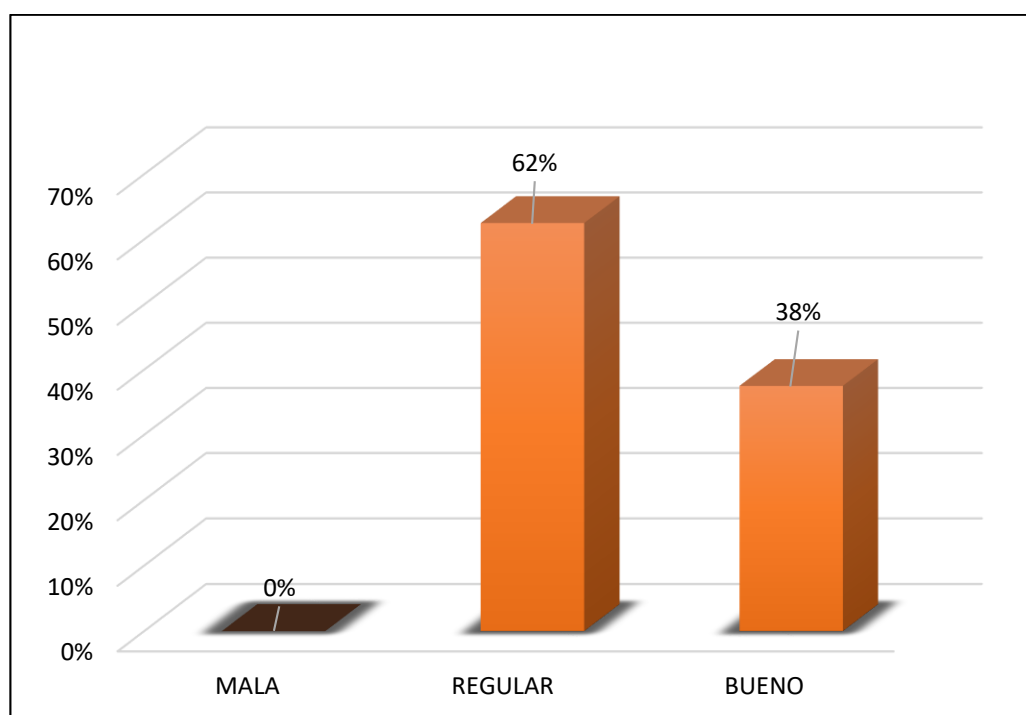


Figura 9. Dimensión beneficios económicos. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de beneficios económicos, el 62% mencionan que se encuentra en un nivel regular y solo el 38% manifestaron que se encuentra en un nivel bueno.

Luego de conocer los resultados por dimensiones de la variable satisfacción laboral en la Distribuidora Tulipán S.A.C, Tarapoto, 2017, de acuerdo a los niveles de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos los cuales se muestran a continuación:

Tabla 10
Frecuencias de la variable Satisfacción laboral

NIVELES	f	%
Mala	0	0%
Regular	27	84%
Bueno	5	16%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

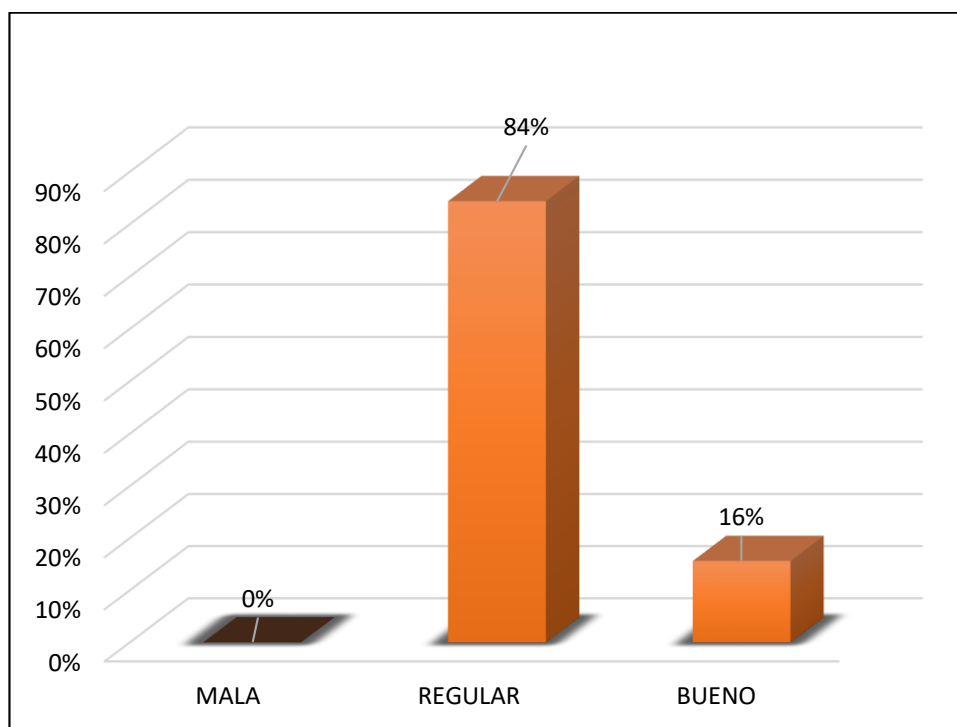


Figura 10. Satisfacción laboral. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Según lo que se puede observar en la tabla y figura, los resultados nos muestran que del total de personas encuestadas, el 84% mencionaron que se encuentra en un nivel regular con respecto a la satisfacción laboral y el 16% de los encuestados señalaron que se encuentra en un nivel bueno, debido a que los trabajadores no se sienten motivados, pues no se les brindan los incentivos adecuados al superar sus metas y cumplir con los objetivos.

Objetivo general: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.

Tabla 11
Relación entre las variables

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho Spearman	de Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,782**
		N	32	32
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,782**	1,000
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Después de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo resultados que permitan demostrar que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende, se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, Provincia de San Martín, periodo 2017.

3.3. Discusión de resultados

Para el desarrollo de la investigación se consideró las bases teóricas y antecedente para conocer a las variables en diferentes ámbitos, por lo que al aplicar los instrumentos a los 32 colaboradores de la empresa, se obtuvieron los resultados.

Los resultados nos demuestra que la empresa no tiene eficiente planificación, a pesar de contar con un equipo de trabajo con suficiente información para realizar sus funciones, evaluar y utilizar la información para elaborar una estrategia válida con el fin de lograr los objetivos propuestos, además dicha empresa tiene una ventaja competitiva al contar con una página web actualizada, ya que actualmente el internet es una herramienta utilizada en todo el mundo, sin embargo existen algunas deficiencias que no le permiten cumplir con todos sus objetivos, como son el nivel de venta esperado y el posicionamiento, pues el nivel de gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, este resultado guarda relación con lo mencionado por Roque (2016) quien dice que el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplica estrategias de gestión administrativa, asimismo se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspecto de la calidad de servicio, del mismo modo, con lo señalado por Chiavenato (2013) manifiesta que la gestión administrativa es el conjunto de acciones que se utilizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) por tal motivo que se cumpla los objetivos propuestos de la institución esto implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y a la vez influye la toma de decisiones y la resolución de los conflictos.

Asimismo, se determinó que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, este resultado guarda relación con lo señalado por Valencia (2014) que señalan que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa, además los factores que más inciden

en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados de los Laboratorios Ecu-American indicando un porcentaje menor del 50% que se considera como promedio a la satisfacción laboral, asimismo, Olivares, Silva & Carlos (2012) menciona que la satisfacción Laboral es entendida como la actitud hacia el trabajador, es un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales

Finalmente, se demostró que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

CONCLUSIONES

Después de conocer los resultados de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La empresa no tiene eficiente planificación evidenciando una gestión administrativa a nivel regular, todo ello conlleva a que las actividades no puedan ser programadas y sobre todo controladas en cada proceso, no sin antes mencionar que el manual de organización y funciones no están actualizados.

2. La satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular ya que no se sienten valorados dentro de la organización, esto debido que no se toman en cuenta las opiniones o sugerencias que les brindan al gerente, de esta manera no alcanza la repercusión organizacional esperada.

3. Se comprobó que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2017.

RECOMENDACIONES

1. Al gerente gestionar de manera eficaz y eficiente todos los trámites documentarios, así mismo se sugiere contratar a un personal altamente calificado y con la experiencia necesaria para agilizar los procedimientos, así mismo brindar información concreta y verídica, en otro contexto se sugiere a la empresa tener en cuenta el clima laboral y realizar una evaluación mensual de la misma a través de reuniones para ver los problemas internos que se susciten.

2. El gerente debe mejorar en cuanto al reconocimiento social, realizando reuniones de confraternidad premiando de alguna forma a los mejores colaboradores, así mismo brindar oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, desarrollando talleres de capacitaciones, para que la empresa se muestre en su mejor momento tiene que realizar el reconocimiento mensual de sus mejores trabajadores.

3. La gerencia debe fortalecer la buena gestión administrativa a través del cumplimiento de todos los procesos como está establecido para que de esa manera se logre alcanzar la satisfacción del colaborador, de igual manera actualizar el manual de organización y funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J. & Juárez, J. (2014) *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A del distrito de trujillo-2014*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Ayala, S. & Saavedra. A. (2012) *Mejoramiento de la gestión administrativa de las MYPES del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal*. (Tesis posgrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/504/1/Gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20las%20MYPES.pdf>
- Banda, J. & Silva, V. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega Constructor'S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/1023>
- Campos & Loza (2012) *Incidencia de la gestión administrativa de la municipalidad Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. (Tesis de grado) Universidad Técnica del Norte. México.
- Castillo, J. & Ruíz, L. (2017) *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctrico Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. (Tesis pre grado). Universidad, Peruana Unión – Filial Morales. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_ba chiller_2017.pdf?sequence=1

- Carrasco, S. (2015) *Metodología de la investigación*. (9° reimpresión) Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2011) *Introducción a la teoría general de la administración*. (2° ed.). México: 7 Illustrated.
- Chiavenato, I (2013) *Administración: Gestión de Recursos Humanos*. (5° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Diario Apertura (2017) *Los argentinos son los menos satisfechos con su trabajo en la región*. Argentina: Apertura.
- Diario Gestión (marzo 2017) *La alegría del ascenso te durará tres días*. Perú: Diario Gestión.
- Gan, F. (2012) *Clima y desempeño laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gonzales, L. (2012) *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. España: Díaz de Santos S.A.
- Graus, L (2013). *Concepto de gestión*. Recuperado: <http://www.significados.com/gestion>
- Hortiguera (2013) *Gestión Administrativa del proceso comercial*. España: Impresiones Paraninfo S.A.
- Mejía, J. (2010) *Calidad de gestión administrativa del presidente de campo local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas de el salvador*. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/374/Tesis%20de%20Maestr%C3%ADa%20en%20Administraci%C3%B3n%20de%20Javier%20Mej%C3%ADa%20Mej%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melinkoff, R. (2015) *Los procesos administrativos*. (2° ed.). España: Panapo.
- Millán & Montero (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016* (Tesis de Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú

- Olivares, Silva & Carlos (2012) *El Compromiso Organizacional Y la Satisfacción Laboral*. México: EAE.
- Quipe, N. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú:
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rangel, S. (2012) *Desempeño Y Satisfacción Laboral Desde la Autovaloración*. Colombia: EAE
- Rodríguez, J. (2006). *Introducción a la Administración con enfoque de sistemas*. México. ECAFSA.
- Roque (2016) *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín – Chiclayo*. (Tesis de Grado). Universidad Señor de Sipán Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>
- Santillán & Villanueva (2013) *Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POLISÓN S.A.*” (Tesis de Grado). Universidad Laica. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>
- Valencia (2014) *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. (Tesis de Doctorado). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Valderrama, S. (2016) *Pasos para elaborar proyectos de investigación* (6° impresión). Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivos		Hipótesis	
<p>Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p>	<p>Problema General ¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos Conocer la Gestión Administrativa de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p> <p>Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p> <p>Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p>		<p>Hipótesis General: H1 = Existe relación directa entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p> <p>H0 = No existe relación directa entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017.</p>	
Marco teórico	Variable /Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y Muestra	
<p><u>Variable I: Gestión Administrativa</u> Es el conjunto de acciones que se utilizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero,</p>	<p><u>V. I: Gestión Administrativa</u> -Planeación - Organización</p>	<p><u>V. I: Gestión Administrativa</u> -Objetivos - Acciones - Factores Internos</p>	<p><u>Tipo de investigación:</u> Aplicada</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p>	<p><u>Universo</u> Está representado por todos los colaboradores de</p>	

<p>materiales, etc.) por tal motivo que se cumpla los objetivos propuestos de la institución esto implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y a la vez influye la toma de decisiones y la resolución de los conflictos (Chiavenato (2013))</p> <p><u>Variable II: Satisfacción laboral</u></p> <p>Actitud hacia el trabajador, es un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales. Olivares, Silva y Carlos (2012)</p>	<p>- Dirección -Control</p> <p><u>V. II: Satisfacción Laboral</u></p> <p>- Significación de la tarea - Condiciones de Trabajo - Reconocimiento - Beneficios Económicos</p>	<p>- Factores externos - Recursos Materiales - Recursos Humanos - Supervisión de Actividades - Motivación del equipo - Integración del personal - Cantidad de personal - Calidad de Personal - Planes Iniciales - Decisiones</p> <p><u>V. II: Satisfacción Laboral</u></p> <p>- Disposición del trabajo - Equidad - Atribuciones - Disposiciones Normativas - Tendencia Evaluativa - Logros - Resultados indirectos - Remuneración - Incentivos</p>	<p>Correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación</u> No experimental</p> <p><u>Métodos de investigación</u> Inferencial</p> <p><u>Técnicas</u> La encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u> El cuestionario</p>	<p>la empresa distribuidora Tulipán S.A.C.</p> <p><u>Población</u> Estará constituida por los trabajadores de la empresa, en su totalidad de 32 colaboradores.</p> <p><u>Muestra</u> Compuesta por los 32 colaboradores de la empresa Tulipán S.A.C.</p>
--	--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 02: Instrumentos

Gestión administrativa

Buenos días/tardes sr. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial desarrollar un análisis de la gestión administrativa y la relación con la satisfacción laboral. El cuestionario es de finalidad académica, a continuación, usted encontrará una serie de interrogantes, para cada una de ellas se tendrá cinco alternativas, las cuales tendrá que escoger, de acuerdo a la respuesta que ve conveniente:

Totalmente desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Regularmente en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Edad	18-26	27-34	34-43	44-51	51 a más
Procedencia					
Ocupación					

Planeación	1	2	3	4	5
¿Cree usted que los trabajadores de la empresa conocen a cabalidad sus funciones?					
¿Cree usted que los trabajadores aplican correctamente las buenas prácticas en la empresa?					
¿Conoce acerca del portal de la empresa o página web?					
¿Cree que las políticas de la empresa es la adecuada?					
Organización	1	2	3	4	5
¿Considera que los diversos ambientes de la institución son adecuadas para el desempeño laboral?					
¿Está satisfecho con las acciones que realiza el gerente de la empresa?					
¿Cree que el área de RR.HH brinda un buen manejo de personal?					

¿Considera usted que la forma de organizarse de la jerarquía alta, es la adecuada?					
Dirección	1	2	3	4	5
¿Cuándo usted tiene que realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					
¿Cree usted que empresa está promoviendo adecuadamente el manejo de la documentación?					
¿Está conforme con el manejo de los proyectos llevados a cabo por la empresa?					
¿Considera usted que las actividades para lograr los objetivos son las más correctas?					
Control	1	2	3	4	5
¿Se siente satisfecho con el servicio que se le brinda?					
¿Está de acuerdo con el proceso de la documentación y el pazo establecido en el periodo de demora?					
¿Los trabajadores presentan un buen nivel de desempeño?					
¿Considera usted que la evaluación de los resultados es importante?					

SATISFACCION LABORAL.

Buenos días/tardes sr. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial desarrollar un análisis de la gestión administrativa y la relación con la satisfacción laboral. El cuestionario es de finalidad académica, a continuación, usted encontrará una serie de interrogantes, para cada una de ellas se tendrá cinco alternativas, las cuales tendrá que escoger, de acuerdo a la respuesta que ve conveniente:

Totalmente desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Regularmente en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Edad	18-26	27-34	34-43	44-51	51 a más
Procedencia					
Ocupación					

Significación de la tarea	1	2	3	4	5
¿Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones?					
¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza?					
¿Los valores de la organización están acordes a los suyos?					
¿Está conforme con sus funciones en la empresa?					
Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
¿Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones?					
¿El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones?					
¿Está satisfecho con las oportunidades de desarrollo laboral que la empresa me ofrece?					
¿El ambiente (lugar) del trabajo está en buenas condiciones?					
Reconocimiento personal/ social	1	2	3	4	5
¿La empresa le brinda reconocimiento social?					

¿Considera Usted que tiene Oportunidad de crecimiento dentro de la empresa?					
¿Se realizan reconocimientos a los mejores trabajadores mensualmente?					

¿Considera usted que la forma de Valorar su trabajo realizado en la empresa, es la adecuada?					
Beneficios económicos	1	2	3	4	5
¿Está Contento con su remuneración mensual?					
¿La empresa brinda Bonos para incentivar a sus empleados?					
¿Considera usted que retribuir beneficios económicos, ayuda a satisfacer laboralmente al trabajador?					
¿Es adecuado la política de pago de la empresa?					