



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa
inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios
Globales

AUTORA

Yep Herrera, Mayte
(ORCID:0000-0001-6086-9793)

ASESORA

Avila Bolivar, Luisa Adriana
(ORCID: 0000-0002-4746-5644)

**Lima, Perú
2024**

Metadatos**Datos de autora**

Yep Herrera, Mayte

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 73197442

Datos de asesora

Avila Bolivar, Luisa Adriana

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09868123

Datos del jurado

JURADO 1: Márquez Peirano, Alejandro Andres, DNI 07704715, ORCID: 0000-0002-4746-5644

JURADO 2: Casas Quispe, María Isabel, DNI 45705128, ORCID: 0000-0002-0445-374X

JURADO 3: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

JURADO 4: Valdivia Ramirez, Elma Ruth, DNI 40748952, ORCID: 0000-0003-0272-550X

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

Declaración Jurada De Originalidad

Yo Mayte Yep Herrera con código de estudiante N° 201610022 con DNI N° 73197442, con domicilio en lomas de la molina vieja 548 distrito La Molina, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración de Negocios Globales de la Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022”, es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Luisa Adriana Avila Bolivar, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; El cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 10% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 15 de Abril de 2024



Mayte Yep Herrera

73197442

Índice de similitud

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 5% |
| 2 | Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante | 4% |
| 3 | Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y EMPRESARIALES

 Mg. José W. Galvez Castillo
 Jefe de la Unidad de Grados y Títulos


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

 MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI
 DOCENTE RESPONSABLE DEL TÍTULO - UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dedicatoria

A mi mamá, por su sacrificio y apoyo
constante durante todo este camino.

Agradecimiento

A todos mis familiares y amigos,
por su constante apoyo y motivación.

Introducción

La presente tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022*, tiene como finalidad analizar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, tomando en cuenta que la empresa presenta algunas deficiencias en su gestión y un cierto nivel de insatisfacción laboral entre los colaboradores.

Es por ello, que se elaboró un cuestionario debidamente estructurado en base a las dimensiones e indicadores, compuesto por 34 preguntas con respuestas de tipo Likert. El instrumento, permitió obtener información de la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que los resultados se cruzaron estadísticamente a través de la prueba de Chi-cuadrado.

La tesis está conformada por seis capítulos, en el Capítulo I: se realiza el planteamiento del estudio. En el Capítulo II: se desarrolla el marco teórico. En el Capítulo III: se plantea las hipótesis y variables. En el Capítulo IV: se describe el método aplicado. En el Capítulo V: se presentan los resultados de la investigación y la discusión de estos. Por último, en el Capítulo VI: en base a los resultados, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Finalizando la investigación con las referencias y apéndice.

Índice

| | |
|--|------|
| Metadatos | ii |
| Declaración Jurada De Originalidad..... | iii |
| Índice de similitud | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento | vi |
| Introducción..... | vii |
| Lista de tablas | xiii |
| Lista de ilustraciones | xvii |
| Resumen | xx |
| Abstract..... | xxi |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO | 1 |
| 1. Formulación del problema..... | 1 |
| 1.1. Problema General | 2 |
| 1.2. Problemas Específicos | 3 |
| 2. Objetivos General y Específicos..... | 3 |
| 2.1. Objetivo General..... | 3 |
| 2.2. Objetivos Específicos | 3 |
| 3. Justificación e importancia del estudio..... | 4 |

| | | |
|-------------------------------|---|----|
| 3.1. | Justificación Práctica | 4 |
| 3.2. | Justificación Teórica..... | 4 |
| 3.3. | Justificación Metodológica..... | 4 |
| 3.4. | Importancia..... | 4 |
| 4. | Alcance y limitaciones..... | 4 |
| 4.1. | Alcance | 4 |
| 4.2. | Limitaciones | 5 |
| CAPÍTULO II..... | | 6 |
| MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... | | 6 |
| 1. | Antecedentes de la investigación..... | 6 |
| 1.1. | Internacionales..... | 6 |
| 1.2. | Nacionales | 7 |
| 2. | Bases teórico-científicas | 11 |
| 2.1. | Reseña Organizacional | 11 |
| 2.1.1. | Misión..... | 12 |
| 2.1.2. | Visión | 12 |
| 2.1.3. | Valores..... | 12 |
| 2.1.4. | Servicios | 13 |
| 2.1.5. | Estructura organizacional | 13 |
| 2.2. | Gestión administrativa..... | 18 |
| 2.2.1. | Función de la gestión administrativa..... | 19 |
| 2.2.2. | Importancia de la gestión administrativa..... | 20 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3. Características de la gestión administrativa..... | 20 |
| 2.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa | 21 |
| 2.3. Satisfacción laboral..... | 28 |
| 2.3.1. Importancia de la satisfacción laboral | 29 |
| 2.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral..... | 30 |
| 3. Definición de términos básicos..... | 33 |
| CAPÍTULO III | 36 |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES | 36 |
| 1. Hipótesis y/o supuestos básicos..... | 36 |
| 1.1. Hipótesis general | 36 |
| 1.2. Hipótesis específicas..... | 36 |
| 2. Las variables de estudio y su operacionalización..... | 37 |
| 3. Matriz lógica de consistencia | 38 |
| CAPÍTULO IV | 39 |
| MÉTODO | 39 |
| 1. Tipo y método de investigación | 39 |
| 1.1. Tipo de investigación | 39 |
| 1.2. Método de investigación..... | 39 |
| 2. Diseño específico de investigación..... | 39 |
| 3. Población y muestra | 40 |

| | |
|--|----|
| 3.1. Población | 40 |
| 3.2. Muestra | 40 |
| 4. Instrumentos de recolección de datos | 41 |
| 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 41 |
| 6. Procedimiento de ejecución del estudio | 41 |
| CAPÍTULO V | 42 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 42 |
| 1. Datos cuantitativos | 42 |
| 1.1. Gestión administrativa | 43 |
| 1.2. Satisfacción laboral | 65 |
| 2. Análisis de Resultados | 77 |
| 2.1. Prueba de hipótesis específica 1 | 77 |
| 2.2. Prueba de hipótesis específica 2 | 80 |
| 2.3. Prueba de hipótesis específica 3 | 83 |
| 2.4. Prueba de hipótesis específica 4 | 86 |
| 3. Discusión de resultados | 90 |
| CAPÍTULO VI | 93 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 93 |
| 1. Conclusiones | 93 |

| | |
|--------------------------|-----|
| 2. Recomendaciones | 94 |
| REFERENCIAS | 96 |
| APÉNDICE | 100 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables | 37 |
| Tabla 2. Matriz lógica de consistencia | 38 |
| Tabla 3. Prueba de alfa de cronbach | 42 |
| Tabla 4. ¿se trabaja en base a metas establecidas? | 43 |
| Tabla 5. ¿se cuenta con políticas de control de metas y objetivos? | 44 |
| Tabla 6. ¿se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos? | 45 |
| Tabla 7. ¿se encuentran definidos los planes de trabajo? | 46 |
| Tabla 8. ¿se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados? | 47 |
| Tabla 9. ¿existe una buena comunicación entre los colaboradores? | 48 |
| Tabla 10. ¿considera que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa? | 49 |
| Tabla 11. ¿cuenta el área donde labora con un organigrama? | 50 |
| Tabla 12. ¿el organigrama del área donde labora está actualizado? | 51 |
| Tabla 13. ¿considera que los cargos en su área están bien definidos? | 52 |
| Tabla 14. ¿considera que emplean sistemas informáticos actualizados? | 53 |
| Tabla 15. ¿considera que se les brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos? | 54 |
| Tabla 16. ¿existen equipos de trabajo en su área? | 55 |

| | |
|---|----|
| Tabla 17. ¿se establecen metas por equipos de trabajo? | 56 |
| Tabla 18. ¿su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo? | 57 |
| Tabla 19. ¿considera que el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados? | 58 |
| Tabla 20. ¿se siente motivado para realizar su trabajo? | 59 |
| Tabla 21. ¿está satisfecho con su puesto de trabajo? | 60 |
| Tabla 22. ¿es evaluado su desempeño en base a algún estándar? | 61 |
| Tabla 23. ¿su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores? | 62 |
| Tabla 24. ¿su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales? | 63 |
| Tabla 25. ¿se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos? | 64 |
| Tabla 26. ¿has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral? | 65 |
| Tabla 27. ¿recibes algún incentivo por parte de la empresa cuando realizas un buen trabajo? | 66 |
| Tabla 28. ¿consideras que tu sueldo es el adecuado para tu puesto de trabajo? | 67 |
| Tabla 29. ¿la empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento? | 68 |
| Tabla 30. ¿se presentan oportunidades de promoción en tu trabajo? | 69 |
| Tabla 31. ¿la distribución física de la oficina facilita sus labores? | 70 |
| Tabla 32. ¿considera que el ambiente laboral es confortable? | 71 |
| Tabla 33. ¿cuentas con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral? | 72 |
| Tabla 34. ¿tienes independencia para organizar tu trabajo? | 73 |

| | |
|---|----|
| Tabla 35. ¿consideras que hay mucha rotación de personal en la empresa? | 74 |
| Tabla 36. ¿sus relaciones interpersonales en el trabajo son satisfactorias? | 75 |
| Tabla 37. ¿tu jefe y/o superior inmediato te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional? | 76 |
| Tabla 38. Tabla cruzada: planear * sistema de recompensas justas | 77 |
| Tabla 39. Chi-cuadrado: planear * sistema de recompensas justas | 77 |
| Tabla 40. Tabla cruzada: planear * condiciones favorables de trabajo | 78 |
| Tabla 41. Chi-cuadrado: planear * condiciones favorables de trabajo | 78 |
| Tabla 42. Tabla cruzada: planear * colegas que brinden apoyo | 79 |
| Tabla 43. Chi-cuadrado: planear * colegas que brinden apoyo | 79 |
| Tabla 44. Tabla cruzada: organizar * sistema de recompensas justas | 81 |
| Tabla 45. Chi-cuadrado: organizar * sistema de recompensas justas | 81 |
| Tabla 46. Tabla cruzada: organizar * condiciones favorables de trabajo | 82 |
| Tabla 47. Chi-cuadrado: organizar * condiciones favorables de trabajo | 82 |
| Tabla 48. Tabla cruzada: organizar * colegas que brinden apoyo | 83 |
| Tabla 49. Chi-cuadrado: organizar * colegas que brinden apoyo | 83 |
| Tabla 50. Tabla cruzada: dirigir * sistema de recompensas justas | 84 |
| Tabla 51. Chi-cuadrado: dirigir * sistema de recompensas justas | 84 |
| Tabla 52. Tabla cruzada: dirigir * condiciones favorables de trabajo | 85 |
| Tabla 53. Chi-cuadrado: dirigir * condiciones favorables de trabajo | 85 |

| | |
|--|----|
| Tabla 54. Tabla cruzada: dirigir * colegas que brinden apoyo | 86 |
| Tabla 55. Chi-cuadrado: dirigir * colegas que brinden apoyo | 86 |
| Tabla 56. Tabla cruzada: controlar * sistema de recompensas justas | 87 |
| Tabla 57. Chi-cuadrado: controlar * sistema de recompensas justas | 87 |
| Tabla 58. Tabla cruzada: controlar * condiciones favorables de trabajo | 88 |
| Tabla 59. Chi-cuadrado: controlar * condiciones favorables de trabajo | 88 |
| Tabla 60. Tabla cruzada: controlar * colegas que brinden apoyo | 89 |
| Tabla 61. Chi-cuadrado: controlar * colegas que brinden apoyo | 89 |

Lista de ilustraciones

| | |
|---|----|
| Figura 1. Dimensiones de la administración | 22 |
| figura 2. ¿se trabaja en base a metas establecidas? | 43 |
| figura 3. ¿se cuenta con políticas de control de metas y objetivos? | 44 |
| figura 4. ¿se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos? | 45 |
| figura 5. ¿se encuentran definidos los planes de trabajo? | 46 |
| figura 6. ¿se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados? | 47 |
| figura 7. ¿existe una buena comunicación entre los colaboradores? | 48 |
| figura 8. ¿considera que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa? | 49 |
| figura 9. ¿cuenta el área donde labora con un organigrama? | 50 |
| figura 10. ¿el organigrama del área donde labora está actualizado? | 51 |
| figura 11. ¿considera que los cargos en su área están bien definidos? | 52 |
| figura 12. ¿considera que emplean sistemas informáticos actualizados? | 53 |
| figura 13. ¿considera que se les brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos? | 54 |
| figura 14. ¿existen equipos de trabajo en su área? | 55 |
| figura 15. ¿se establecen metas por equipos de trabajo? | 56 |
| figura 16. ¿su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo? | 57 |

| | |
|--|----|
| figura 17. ¿considera que el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados? | 58 |
| figura 18. ¿se siente motivado para realizar su trabajo? | 59 |
| figura 19. ¿está satisfecho con su puesto de trabajo? | 60 |
| figura 20. ¿es evaluado su desempeño en base a algún estándar? | 61 |
| figura 21. ¿su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores? | 62 |
| figura 22. ¿su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales? | 63 |
| figura 23. ¿se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos? | 64 |
| figura 24. ¿has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral? | 65 |
| figura 25. ¿recibes algún incentivo por parte de la empresa cuando realizas un buen trabajo? | 66 |
| figura 26. ¿consideras que tu sueldo es el adecuado para tu puesto de trabajo? | 67 |
| figura 27. ¿la empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento? | 68 |
| figura 28. ¿se presentan oportunidades de promoción en tu trabajo? | 69 |
| figura 29. ¿la distribución física de la oficina facilita sus labores? | 70 |
| figura 30. ¿considera que el ambiente laboral es confortable? | 71 |
| figura 31. ¿cuentas con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral? | 72 |
| figura 32. ¿tienes independencia para organizar tu trabajo? | 73 |
| figura 33. ¿consideras que hay mucha rotación de personal en la empresa? | 74 |
| figura 34. ¿sus relaciones interpersonales en el trabajo son satisfactorias? | 75 |

figura 35. ¿tu jefe y/o superior inmediato te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?

Resumen

La tesis, titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022*, tiene como objetivo principal determinar la relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, ya que se encuestó a 46 trabajadores por muestro, mientras que el tipo de investigación es descriptivo-correlacional, ya que busca analizar la relación entre las variables. Se utilizó como instrumento, una encuesta conformada por 34 preguntas, y los datos obtenidos se analizaron, tabulados e interpretados con el software estadístico SPSS a través del cual se obtuvo tablas de frecuencia y gráficas, para comprobar o rechazar la hipótesis mediante la prueba de chi-cuadrado. Finalizando la investigación se obtuvo como resultado que la gestión administrativa influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima en un nivel bajo.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción laboral, inmobiliaria.

Abstract

The main objective of this research work, entitled *Administrative management and job satisfaction of the workers of a real estate company in Lima – Perú in the year 2022*, is to determine the relationship of administrative management in the job satisfaction of the workers of a real estate company in Lima. The research design was non-experimental cross-sectional, since 46 workers were surveyed per sample, while the type of research is descriptive-correlational, since it seeks to analyze the relationship between the variables. A survey made up of 34 questions was used as an instrument, and the data obtained were analyzed, tabulated and interpreted with the SPSS statistical software through which frequency tables and graphs were obtained, to verify or reject the hypothesis through the Chi-square test. Completing the investigation, it was obtained as a result that the administrative management influences the job satisfaction of the workers of a real estate company in Lima at a low level.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, real estate.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

Para la presente tesis, se analizó la situación actual de una empresa inmobiliaria de Lima en base a su gestión administrativa, puesto que esta comprende funciones esenciales para una empresa, ya que en base a estas se toman decisiones que dictaminarán el futuro de una organización. Independientemente del rubro empresarial, si una empresa emplea de la forma correcta su gestión administrativa puede alcanzar un incremento de productividad, una correcta distribución de recursos y la planificación estratégica de objetivos.

Hoy en día, las grandes empresas no solo se esfuerzan en ofrecer un buen servicio o producto al consumidor, sino que también buscan internamente como organización mantener una buena gestión para procurar un buen ambiente laboral, recursos disponibles, etc. Puesto que los trabajadores son el recurso más valioso para una organización, y por ende es esencial que las gestiones estén también orientadas a brindar un espacio en donde los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de forma óptima.

La empresa inmobiliaria en cuestión, ubicada en el departamento de Lima, cuanta con más de 12 años de experiencia en edificar proyectos de vivienda modernos y funcionales en el Perú e incursionando en nuevos países de la región. Actualmente, la empresa es responsable de gestionar distintos proyectos inmobiliarios, mediante la tercerización de actividades para la construcción y venta de las viviendas, es por ello que trabajan con más de 500 proveedores nacionales e internacionales.

Actualmente, la oficina central está ubicada en el distrito de San Isidro, sin embargo, la situación del Covid-19 en el Perú ocasionó que durante el 2020 y 2021 el 95% de los

colaborados trabajen de manera remota desde sus casas, y desde el año 2022 se ha dado un regreso progresivo a oficina.

En base a lo antes expuesto y en conversaciones con los administradores y el área de recursos humanos, se identificó que la empresa presenta algunas dificultades con respecto a su gestión administrativa, ya que no cuentan con un plan de ejecución de los distintos procesos internos, que en muchas situaciones generan retrasos o confusiones entre los trabajadores. De la misma forma, no cuentan con un organigrama que facilite a los nuevos trabajadores identificar a los compañeros de las distintas áreas o los cargos que ocupan, lo cual también influye en que no haya una buena comunicación. Además, de forma recurrente los trabajadores manifiestan que no cuentan con los equipos tecnológicos adecuados para que desarrollen sus funciones de forma óptima.

Por otro lado, también presentan ciertas dificultades con respecto la satisfacción laboral de sus trabajadores. Por ejemplo, la empresa no cuenta espacios de trabajo suficiente en la oficina para todos los trabajadores, lo cual genera incomodidad en algunos colaboradores. Además, no ofrecen un sistema de recompensas que ayude en la motivación de los trabajadores. Por último, también presentan una regular rotación de personal, mientras que menos del 50% de los trabajadores tienen más de 3 años laborando en la empresa. Gracias a estos factores los trabajadores han llegado a manifestar al área de recursos humanos su descontento con las condiciones laborales, lo cual al final de día se ve reflejado en el desempeño

1.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022?

1.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera se relaciona la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022?

2. Objetivos General y Específicos

2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.

2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.
- Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.
- Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.
- Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.

3. Justificación e importancia del estudio

3.1. Justificación Práctica

La investigación se centra en demostrar como la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria se ve alterado por la gestión administrativa; por lo que, posteriormente al análisis de las dimensiones, se brindará recomendaciones con la finalidad de que la empresa tome las acciones correspondientes a su gestión administrativa para que haya una mejoría en la satisfacción laboral de los colaboradores.

3.2. Justificación Teórica

Se permite el debate y reflexión respecto a las teorías en el contexto de una empresa privada del rubro inmobiliario, para comprobar o refutar los resultados de las teorías existentes, para que aquellas empresas inmobiliarias o relacionadas, puedan innovar en su gestión administrativa, para así alcanzar una mayor satisfacción laboral de sus colaboradores.

3.3. Justificación Metodológica

Se justifica de manera metodológica ya que nos permite validar las hipótesis a través del instrumento que se ha desarrollado para medir las variables.

3.4. Importancia

La presente investigación es muy importante ya que los resultados, conclusiones y recomendaciones podrán ser empleadas por la empresa inmobiliaria para aplicar las estrategias y tomar las decisiones que requieran para lograr una mejoría organizacional.

4. Alcance y limitaciones

4.1. Alcance

La investigación tiene como alcance a los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, que ocupan cargos de gerente, director o jefe; además se contó con el apoyo de gerente y jefe de recursos humanos que facilitaron la información necesaria.

4.2. Limitaciones

Para la elaboración de la tesis, la empresa inmobiliaria brindo la información requerida, sin embargo, por la coyuntura actual del Covid-19 el levantamiento de la información presentó ciertas dificultades, ya que las encuestas se tuvieron que realizar de manera remota a través de Google Forms.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Para la redacción de este capítulo se revisaron bases de datos como E-Libro y ProQuest Ebook Central, así como el repositorio de varias universidades nacionales e internacionales durante los últimos cinco años y revistas digitales, sin embargo, para los antecedentes no se encontraron tesis o artículos que aborden ambas variables de estudio de forma conjunta enfocadas en una empresa del rubro inmobiliario, de bienes raíces o de construcción, por lo que a continuación, se presentarán estudios en las que se han empleado ambas variables o una de ellas de forma independiente en relacionan con empresas de otros rubros.

1. Antecedentes de la investigación

1.1. Internacionales

Según Omar *et al.* (2017), en su artículo titulado *Impact of management practices on job satisfaction*, busca evaluar el efecto de cinco prácticas de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo y transversal, con una estrategia asociativo-explicativa. Teniendo como muestra a 557 trabajadores argentinos. Los investigadores concluyen que, la práctica de gestión que genera mayor satisfacción en los trabajadores son los orientados a los empleados y sistemas abiertos, por lo que se sugiere que se difunda y fomente la aplicación de estas en las organizaciones.

Pérez (2018), en su investigación *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*, tuvo como objetivo principal obtener información técnica, objetiva y confiable que permitiera al área de Recursos Humanos aplicar estrategias que procuren un mejor ambiente laboral para los empleados. La investigación fue de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, utilizando un cuestionario como instrumento,

con una muestra de 119 trabajadores, obteniendo como resultando que, existe una correlación alta y significativa entre las variables, por lo que se recomienda fortalecer el reconocimiento laboral, implementar capacitaciones y definir una nueva estructura organizacional enfocada en las necesidades.

Según Arif y Rahman (2018), en su artículo *Knowledge Management and Job Satisfaction* tienen como objetivo analizar la correlación de la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en Malasia. Los investigadores analizaron varios artículos académicos sobre ambas variables en las distintas industrias, identificando que existe una correlación positiva. Por lo que es fundamental que las empresas tomen acciones para garantizar un mejor ambiente laboral para los empleados y gestionen estrategias que promuevan el cumplimiento de los objetivos, ya que independientemente del rubro de la empresa, son los mismos factores que se repiten y que influyen negativamente en los trabajadores, y por lo tanto en el desempeño de las empresas.

Saavedra y Delgado (2020), en su artículo titulado *Satisfacción laboral en la gestión administrativa* de diseño no experimental descriptiva, emplearon como técnica de recolección de datos el revisar 11 artículos científicos para determinar la incidencia de ambas variables. Obtuvieron como resultado, que los empleados no están satisfechos con sus puestos de trabajos por factores como una mala remuneración o inadecuado ambiente de trabajo. Asimismo, enfatizaron en que la gestión administrativa es relevante para el logro de las metas organizacionales.

1.2. Nacionales

Alvarado (2020) en su investigación, *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020*, cuyo objetivo general fue analizar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una universidad en el

distrito de Breña. Se empleó la metodología cuantitativa, de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. De igual manera, empleo como instrumento el cuestionario, teniendo como muestra 68 docentes, obteniendo como principales conclusiones que, existe una correlación entre ambas variables a un nivel correlacional moderado, recomendando que se debe realizar un mejor control de las funciones de los docentes y trabajar en la mejoría del ambiente laboral. Esta investigación es relevante ya que sugiere algunas recomendaciones que también se pueden aplicar a empresas del rubro inmobiliario, como por ejemplo la realización de actividades de confraternidad, las cuales pueden ser de gran ayuda para fortalecer las relaciones entre los trabajadores y los lideres, crear espacios de diálogos es una gran oportunidad para poder entender como los trabajadores se sienten frente a sus funciones y los logros, igualmente en estas actividades también se puede informar a todos los colaboradores sobre los avances, planes de trabajo y nuevos objetivos, ya que para que los trabajadores cumplan con los objetivos organizacionales deben estar bien informados sobre cuales son, además que ver periódicamente los avances son una buena forma de motivación.

Baque (2021) en su tesis titulada *El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020*, tuvo como objetivo general determinar si la gestión administrativa incide en la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, el cual tuvo como finalidad, orientar a las instituciones sobre como la satisfacción laboral representa un factor importante en la calidad educativa que se ofrece a los estudiantes. La investigación fue de tipo exploratorio, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se realizó entrevistas de profundidad a tres expertos y se encuestó a 81 administrativos/directivos y 353 docentes. La investigadora concluyó que, si se correlacionan

ambas variables, por ello, se recomendó realizar encuestas de satisfacción de forma periódica para reducir la rotación del personal y mantener un control de los requerimientos de los docentes. Cabe mencionar que estos resultados no consideraron un aspecto económico ya que la institución analizada es sin fines de lucro, sin embargo, los resultados siguen siendo relevantes para esta investigación ya que hay otros aspectos que son igual de importantes al momento de medir la satisfacción de un trabajador, por ejemplo, cada trabajador debe sentirse a gusto con su puesto de trabajo y funciones; para conservar esta satisfacción en el tiempo, se recomienda también establecer un sistema de control adecuado para poder identificar cuando la eficiencia en los trabajos ha disminuido, y poder tomar las acciones correctivas que se requieran.

Dávila y Moya (2019), en su tesis *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018*, tuvo como objetivo comprobar si existe correlación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods SAC. El tipo de investigación que se empleo fue de enfoque correlacional-relacional, de diseño no experimental y de corte transversal, encuestando a 104 trabajadores. De acuerdo con los resultados, determinaron que existe una correlación significativa entre ambas variables analizadas. Por ello, se recomendó definir los planes de trabajo por área, mejorar la comunicación entre los trabajadores, trabajar la motivación de los trabajadores, entre otras. Esta investigación es relevante ya que además de analizar ambas variables, sugiere recomendaciones que se pueden ajustar al rubro de la empresa analizada en la presente tesis; por ejemplo permitiendo a los trabajadores involucrarse más con los planes de la empresa, mediante la participación en reuniones o habilitando espacios de diálogos, donde se puedan exponer opiniones, ideas y propuestas, ya que es bueno hacer sentir a los trabajadores que

son parte de la empresa y su participación es igual de importante que la de otras personas. También sugieren que no basta con que la empresa tenga un organigrama simple, si no que este debe ser detallado pero conciso, y que esté al alcance de todos los trabajadores, sin mencionar que es recomendable actualizarlo de forma periódica. Finalmente, otra de las recomendaciones más resaltantes es la de brindar charlas motivacionales y realizar actividades recreativas en equipo, ya que estos espacios en donde los trabajadores se despejan del estrés laboral pueden abrirse a mejorar la comunicación con los demás colaboradores, logrando fomentar el apoyo entre colegas.

Luján (2018), en su investigación *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional oriente Pucallpa – INPE 2018*, tuvo como principal objetivo establecer la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio presento un diseño descriptivo y correlacional, teniendo un total de 37 colaboradores como muestra para la aplicación de las encuestas. Se obtuvo como resultado que hay una correlación significativa entre las variables. Por ello, se recomendó capacitar a los jefes con respecto al tema de organización con la finalidad de promover un mejor clima laboral.

Bernal (2020) en su tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019*, tuvo como objetivo determinar la correlación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. El tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo básico, de diseño no experimental y de corte transversal, encuestando a 80 trabajadores. De acuerdo con los resultados, determinaron que hay una correlación alta, positiva y significativa entre las variables analizadas. Por ello, se recomendó evaluar el desempeño, reconocer el esfuerzo de los trabajadores, realizar capacitaciones,

entre otras. Además, en la investigación resaltan que es importante demostrarles a los trabajadores que su trabajo y resultados tienen un valor importante para la empresa, y que la organización también se compromete con sus planes de desarrollo profesional como de los personales, de esta forma estimulan su compromiso con el centro de trabajo. Al igual que en los anteriores antecedentes, mencionan que es importante realizar actividades de confraternidad, ya que se ha vuelto una herramienta muy utilizada últimamente para generar compromiso, unión y motivación entre los trabajadores. Finalmente, también señalan que es relevante promover la constante capacitación de los trabajadores, esto se puede dar mediante charlas, workshops o estudios en centros especializados.

2. Bases teórico-científicas

2.1. Reseña Organizacional

El grupo inmobiliario, inicio sus actividades en el año 2008, en la ciudad de Lima, departamento de Lima, con oficina propia ubicada en el distrito de San Isidro. Estableciéndose como una empresa dedicada a la construcción de proyectos inmobiliarios en el departamento de Lima.

Los más de 12 años de experiencia en el sector inmobiliario ha permitido a la organización ofrecer satisfactoriamente sus servicios a los clientes, los cuales han demostrado una excelente recepción de estos, ya que las ventas desde hace varios años se mantienen crecientes. Esto se debe principalmente, a que el servicio que se ofrece es muy completo, desde la pre y post venta de cada vivienda, ya que se brinda una asesoría tanto de materia comercial como de materia jurídica, cumpliendo con los acuerdos adquiridos con cada cliente.

Actualmente, el grupo está a cargo de la administración de 6 proyectos multifamiliares, que pronto se entregarán a los propietarios; 10 proyectos inmobiliarios en venta, que aún se encuentran en su etapa inicial de construcción.

La proyección que tiene el grupo inmobiliario es expandirse a nivel nacional e internacional, con oficinas en las principales ciudades de las regiones en las que se desarrollen proyectos inmobiliarios. A la fecha, la empresa se encuentra evaluando 2 proyectos inmobiliarios que se llevarían a cabo en la ciudad de Guayaquil en Ecuador, el cual sería el inicio de la internalización del grupo inmobiliario.

2.1.1. Misión

Transformar espacios urbanísticos en propuestas de viviendas únicas y funcionales para nuestros clientes.

2.1.2. Visión

Ser la mejor alternativa de las nuevas familias modernas en busca de su primera vivienda.

2.1.3. Valores

- Compromiso: Entregar nuestros proyectos en los plazos de tiempo acordados y con el nivel de calidad ofrecido, manteniendo los estándares de la empresa no solo antes y durante el proceso de construcción de cada proyecto, sino también luego de la entrega de cada uno.
- Innovación: Nos enfocamos en ofrecer proyectos de vivienda únicos, por lo que siempre estamos en búsqueda de la innovación, para mejorando la calidad de nuestros servicios y en la construcción de cada proyecto, cuidando que estas decisiones generen mayor confianza en nuestros clientes.

- Servicio al cliente: Ofrecemos un servicio completo a cada uno de nuestros clientes, acompañándolos en cada paso hasta la post venta de cada vivienda, brindando una atención oportuna.
- Ética: La integridad y la honestidad son nuestros pilares en todas nuestras relaciones comerciales y laborales, así como en el cumplimiento de las normas de control de calidad, diseño y construcción existentes.
- Seguridad: Velamos por la seguridad de cada uno de nuestros trabajadores, respetando las normas de seguridad y salud en el trabajo, para la prevención de riesgos.

2.1.4. Servicios

- Construcción de proyectos de vivienda multifamiliares
- Asesoría y acompañamiento en la compra de la vivienda
- Administración de viviendas multifamiliares

2.1.5. Estructura organizacional

El grupo inmobiliario no cuenta con un organigrama, sin embargo, a continuación se detallará las distintas áreas y funciones de cada una:

- Gerencia general

La gerencia se encarga de la gestión administrativa de la organización, mediante el apoyo de los gerentes y jefes de las distintas áreas de la empresa. Una de las principales funciones que realizan es la aprobación de los planes de proyectos, que una vez aprobados, las responsabilidades y funciones se distribuyen y comunican a todos los trabajadores de la organización.

- Tesorería

El área de tesorería se encarga de administrar el dinero en la empresa, teniendo como principal objetivo controlar el uso eficiente del dinero para cada proyecto y los gastos de la organización, para de esta forma evitar que haya un exceso de gastos. Esto lo realizan mediante la división de cuentas para cada área, esta división no es equitativa en muchos casos ya que ciertas áreas incurren en más gastos, como por ejemplo el área de proyectos y el área de marketing. Además, esta área también participa en las negociaciones cuando se está evaluando con que banco e inversionistas trabajar para futuros proyectos inmobiliarios.

- Recursos Humanos

Esta es el área con menor número de trabajadores en la empresa, se encargan de reclutar trabajadores para nuevos puestos o vacantes disponibles, administrar el alquiler de los espacios de trabajo, realizar actividades, gestionar las ceses, renunciaciones y renovaciones de contrato. También participan en el proceso de asignación de trabajadores para cada proyecto, en el cual una de las asignaciones más importantes es la del jefe de proyectos, ya que es la persona que cumple un rol importante en el proceso de ejecución de la obra.

- Contabilidad

Esta área se encarga de manejar la contabilidad del Grupo, que son varias cuentas, ya que el grupo inmobiliario tiene una razón social distinta para cada proyecto, entonces contabilidad se encarga de manejar las cuentas de todas las razones sociales que pertenecen al grupo, de esta forma los gastos e ingresos son separados por cada proyecto, ya que cada proyecto tiene un inversionista distinto al que se le tiene que rendir los gastos y de esta forma se mantiene un orden. Además,

otra de las principales funciones de esta área, es su participación en las auditorías, ya que son los encargados de garantizar que todos los gastos e ingresos estén registrados y bien sustentados.

- Logística

El área de logística se encarga de gestionar las órdenes de compra y servicio de toda la organización, por lo que es la que única que está en constante comunicación con todas las áreas. También se encargan de mantener un control interno de documentos administrativos y gerenciales, por lo que también participa en las auditorías. Se encargan de atender aquellos requerimientos que puedan tener los jefes de proyectos y residentes de obras, en muchos casos se necesita realizar una visita a la obra para poder brindar apoyo y/o solución. Trabajan de la mano con el área de recursos humanos para la mejora de procesos administrativos. Finalmente, una de las principales funciones del área, es la gestión de servicios, ya sea servicios de agua, luz o telefonía; esta función es muy importante y de alta responsabilidad ya que cualquier corte de luz o agua, afecta directamente al desarrollo de los proyectos pudiendo causar paros y contratiempos; de la misma forma esto puede suceder en aquellos proyectos ya entregados pero que aún estamos a cargo de la administración, que puede causar malestar en nuestro cliente.

- Marketing

El área de marketing se encarga de contratar servicios para promocionar todos los proyectos en venta y en desarrollo; una de las formas en como marketing se encarga de promocionar es mediante el alquiler de vallas publicitarias en las avenidas más concurridas y que son cercanas a los proyectos en venta. Además, también contrata servicios para la administración de las redes sociales de la empresa,

generando contenido y atendiendo las consultas. Asimismo, son los encargados de decorar e implementar las sales de venta ubicadas en cada proyecto ya que es importante mantener una buena imagen de este espacio en el cual los clientes en muchas ocasiones concretan la compra de una vivienda. Finalmente, la empresa al formar parte de la Asociación de empresas inmobiliarias del Perú, el área de marketing trabaja con ellos para poder participar en las distintas ferias Nexo Inmobiliario que organizan, en las cuales participan cientos de personas.

- Sistemas

El área de sistemas se encarga de atender aquellos problemas que puedan surgir en los servidores o quipos tecnológicos de la organización, asimismo contratar programas requeridos por ciertas áreas, por ejemplo, para el área de proyectos necesitan tener el programa de AutoCAD. Además, la organización emplea un ERP llamado Soluflex que vendría ser la base de datos de la empresa, y sistemas se encarga de administrarlo. Finalmente, una de las principales funciones que tiene, es la asignación de equipos tecnológicos a cada trabajador, en algunos casos requieren comprar algunos ya que no se cuenta con suficientes equipos; y aunque existan equipos que ya necesitan ser reemplazos por uno nuevo, en muchos casos no los realizan ya que es el área con menor presupuesto, lo cual en ciertas ocasiones genera molestia en los trabajadores.

- Proyectos

El área de proyectos es una de las más importantes ya que se encargan de todo lo que conlleva la ejecución de los proyectos inmobiliarios, y por cada proyecto se asigna un jefe de proyecto que junto con su equipo de trabajo se encarga de controlar que se esté desarrollando todas las etapas de la forma correcta y dentro de los tiempos

establecidos. Mensualmente esta área se reúne con la gerencia y los inversionistas para poder exponer los avances de cada etapa, y aquellos gastos o accidentes que surgieron de forma inesperada. Al ser el área involucrada directamente con la obra, es la que recibe mayor presupuesto.

- Comercial

El área comercial es la encargada de todas las salas de venta, trabajan de la mano con el área de marketing para controlar que estas se mantienen visualmente bien. Su principal función es la capacitación de los vendedores para que brinden el mejor servicio a cada cliente, desde resolver cualquier consulta hasta acompañar en todos los papeles para concretar la venta de la vivienda, de esta forma le facilitan el proceso al cliente para que no se estrese y quede satisfecho con el servicio. Al ser esta área la encargada de la fuerza de venta es la que suele recibir mayor presión por parte de la gerencia para mantener o incrementar las ventas; cuando por ejemplo la empresa participa en las ferias promovidas por la Asociación de empresas inmobiliarias del Perú, se espera que el número de ventas se duplique, y para ellos reciben una capacitación adicional.

- Post Venta

Esta área se encarga de atender y resolver todos los problemas que puedan surgir luego de la venta de una de las viviendas, como por ejemplo alguna falla de construcción, un corte de luz o agua inesperado, etc. Es muy importante que esta área de una respuesta rápida y eficiente para mantener a nuestros clientes satisfechos y así evitar algún problema legal. Al igual que el área de Recursos Humanos, cuentan con un número reducido de trabajadores, por lo que, a pesar de sus esfuerzos, siempre

surgen contingencias que no son atendidas a tiempo y que generan sanciones que luego recaen en la gerencia general.

- Legal

El área legal se encarga de controlar y gestionar documentos legales que sean requeridos por la empresa y/o proyecto. Principalmente, trabajan en los contratos de construcción que toman mucho tiempo en elaborarse y aprobarse. Además, también se encargan de elaborar y coordinar las firmas de distintos tipos de documentos legales, como permisos, contrato de servicios, legalización de documentos, etc. La participación del área legal en las auditorías también es importante, ya que son los encargados de mantener un registro de todos los contratos que dentro de sus distintas cláusulas se justifican ciertos gastos y plazos.

2.2.Gestión administrativa

Quiroa (2020) afirma que “la gestión administrativa es un conjunto coordinado de tareas y actividades para optimizar el uso de los recursos de la empresa. Todo con el fin de lograr los objetivos y alcanzar los mejores resultados” (p. 1).

De igual manera Mendoza-Briones (2017) señala que “la gestión administrativa es de carácter sistémico ya que realiza constantemente acciones dirigidas para lograr los objetivos mediante el desempeño de las funciones gerenciales clásicas en el proceso gerencial: planificar, organizar, dirigir y controlar” (p. 952).

Chiavenato (2014) citado por Chávez *et al.* (2014, p.70), menciona que “la gestión administrativa incluye todas las actividades que se realizan para coordinar los esfuerzos del grupo, es decir, la forma en que el grupo trata de lograr sus metas u objetivos con la ayuda de todos y de todo”, realizando algunas de las tareas básicas que son el planear, organizar, dirigir y controlar.

Sánchez (2014) lo define “como el proceso de crear, diseñar y mantener un entorno en el que las personas trabajen en equipo y logren de manera eficiente los objetivos elegidos” (p. 44).

Hitt *et al.* (2006) definen que la gestión es el proceso de estructuración y uso de los recursos orientados a alcanzar objetivos, para realizar tareas en un contexto organizacional.

En base a lo antes señalado, se puede concluir que la gestión administrativa representa todas las actividades que se requieren para que una organización logre sus metas. Estas actividades deben estar enfocadas en fortalecer y complementar la planeación, organización, dirección y control organizacional.

2.2.1. Función de la gestión administrativa

De acuerdo con Hitt *et al.* (2006) señala que la función administrativa es

La función de la gestión administrativa se refiere a la intención de lograr una meta a través de los esfuerzos de dos, tres, diez, cien o incluso miles de otras personas. Alguien que actúa completamente solo, ya sea escribiendo un poema o tomando una importante decisión de inversión, puede tener la intención de lograr un objetivo determinado y aun así fallar. En esencia, la gestión es un negocio basado en las personas. Los gerentes, por muy talentosos que sean, no pueden hacerlo todo por sí mismos. Si van a trabajar con eficacia, deben utilizar las habilidades y energías de los demás, además de las propias (p. 14).

Como los autores dejaron entender, la gestión administrativa implica saber identificar las necesidades de una organización para el logro de objetivos, y, por tanto, tomar decisiones para cubrir estos requerimientos, ya sea por ejemplo aumentar el número de recursos humano o ingresar a un nuevo canal de venta.

Como se puede interpretar en base a lo antes descrito, la función de la gestión administrativa es identificar los requerimientos que puedan surgir en la empresa, y que si no son atendidos en su momento pueden afectar a los resultados o el desempeño de la organización, es por ello que una buena gestión reconocerá cuando sea requerido realizar cambios con la intención de lograr objetivos o mejorar la eficiencia de los procesos.

2.2.2. Importancia de la gestión administrativa

De acuerdo con Reyes (2004), la gestión administrativa es importante ya que:

- Existe en cualquier organismo social.
- Es primordial para el éxito de un organismo social.
- Las grandes organizaciones requieren de ella por su magnitud y complejidad.
- Para las pymes es esencial para ser más competitivos.
- Es un factor importante para elevar la productividad en las organizaciones.
- Esencial como punto de partida del desarrollo. (p.p. 16-17)

En conclusión, la gestión administrativa es importante en la sociedad ya que esta se presenta en organizaciones de todo tipo, pero toma relevancia en aquellas con fines de lucro. Sin importar el tamaño que tenga la organización, cada una busca mejorar sus tácticas de gestión con la finalidad de ganar ventaja en el mercado.

2.2.3. Características de la gestión administrativa

Reyes (2004) menciona ciertas características con respecto a la gestión administrativa, tales como:

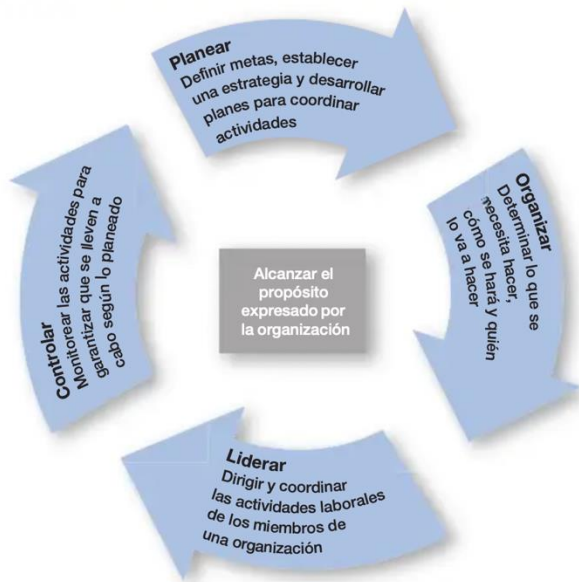
- Su universalidad: Los fenómenos administrativos surgen donde existe un organismo social, ya que en ellos siempre se da una conexión sistemática de medios. Por lo tanto, la

administración no solo se da en empresas, sino también en organismos estatales, sociales, etc., aunque en cada una la aplicación de esta puede tener variaciones.

- Su especificidad: Si bien la gestión va siempre de la mano con otros fenómenos de distinta naturaleza como por ejemplo económicos, productivos, etc., los fenómenos de gestión son específicos y distintos a los fenómenos acompañantes. Por ejemplo, puede ser un gran ingeniero y un mal administrador. Cuan más grande es el organismo social, más importante es la función administrativa del líder y menos importantes son sus funciones técnicas.
- Su unidad temporal: Si bien se diferencia las etapas, fases y elementos de la administración, este es uno y constante en una empresa, ya que se pone en práctica en todo momento en mayor o menor grado, todos o algunos elementos de esta. Entonces, por ejemplo, cuando planificás, no significa que dejás de liderar, controlar, organizar, etc.
- Su unidad jerárquica: Todas las personas que forman parte de la organización, independientemente del puesto o cargo, participan de alguna manera de la administración.

2.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa

Robbins *et al.* (2013) señalan que la gestión administrativa tiene las siguientes dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar. Aunque trataremos cada dimensión como una tarea separada, los gerentes deben saber poner en práctica las cuatro al mismo tiempo y ser conscientes de que cada una afecta a la otra, ya que estos procesos son interdependientes y se interrelacionan.

Figura 1*Dimensiones de la administración*

Nota. El grafico detalla las cuatro funciones de la administración. Fundamentos de Administración, por Robbins *et al.*, 2013, p.8.

A continuación, se detallará cada una de las variables:

- **Planeación**

Según Robbins *et al.* (2013) “la planificación comprende la determinación de los objetivos, y por consiguiente proponer una estrategia para lograrlos, además de establecer una jerarquía detallada de los planes para coordinar las funciones” (p. 8).

“La planificación es la base del proceso de gestión, ya que sin esta la organización no puede organizar, dirigir o controlar sin saber que rumbo tomar o estrategia emplear, por lo que peligraría el futuro de la organización” (Luna, 2014, p. 58).

De acuerdo con Torres y Torres (2014), señalan que

La planeación es el primero de los cinco elementos administrativos de Fayol para poner en orden y hacer eficiente cualquier organización. Es el primero

de los cinco elementos de lo que se conoce como proceso administrativo. En efecto, cualquier administrador que desea saber cómo estuvo y esta su organización, debe elaborar un diagnóstico, para después conciliar lo posible con lo deseable que se conoce como pronóstico organizacional. Diagnóstico y pronóstico son los componentes esenciales de la planeación, el primero señala cuál es la situación de la organización y el segundo cuáles los cursos de acción para alcanzar los productos, servicios o resultados esperados (p. 95).

“Planificar es seleccionar entre las opciones disponibles, las que, de acuerdo con propósitos coherentemente coordinados y metas concretas establecidas de antemano, den mejores resultados, tomando en cuenta que van a emplearse recursos limitados” (Chapoy, 2003, p. 1).

De acuerdo con López *et al.* (2018), señalan que la planeación

Es la preparación de un conjunto de decisiones porque la planificación se ocupa de preparar un conjunto de decisiones y no de su confirmación oficial; no se trata de una decisión sobre determinado aspecto, sino de un sistema de decisiones, una serie de decisiones dependiente una de otra, que juntas confirman un conjunto consistente y coordinado, cuyo propósito es alcanzar objetivos definidos (p. 9).

En el lado empresarial, la planeación toma relevancia en las organizaciones ya que es el primer paso para gestionar una empresa, puesto que es importante que desde un principio se establezca cuáles son las metas u objetivos por seguir, ya sean en corto, mediano o largo plazo; así mismo es en esta etapa en la que se deben explorar todas las oportunidades y anticipar aquellos problemas que puedan o no surgir en el camino, es por ello que también se debe considerar elaborar planes alternativos.

Planeación estratégica

De acuerdo con el Consejo Nacional de Población (2011) señala que

La planeación estratégica es responsabilidad del nivel directivo más alto de la organización. La planeación estratégica requiere establecer objetivos y metas claros con el fin de lograrlos durante periodos específicos de tiempo. Los objetivos y metas deben desarrollarse en el contexto del futuro estado deseado y ser realistas, medibles y alcanzables (p. 6).

Planeación táctica

El Consejo Nacional de Población (2011) menciona que

La planeación táctica se lleva a cabo en las diferentes áreas que dependen del nivel directivo. Es el proceso que toma en cuenta los recursos de la organización para realizar la planeación estratégica. En este sentido, la planeación táctica parte de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y se refiere a las cuestiones concernientes a cada una de las principales áreas de la organización. La planeación táctica debe concentrarse en lo que debe hacerse en el mediano plazo a fin de ayudar a la organización a que logre sus objetivos a largo plazo (p. 6).

Planeación operativa

Según el Consejo Nacional de Población (2011),

La planeación operativa consiste en actividades muy detalladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la organización, por lo general, determina las actividades que debe desarrollar el elemento humano. Se rige de acuerdo con los lineamientos establecidos por la planeación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más detalladas.

Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de nivel medio de la organización. La planificación operativa convierte los conceptos generales del plan táctico en cifras claras, en pasos concretos y en objetivos evaluables a corto plazo. La planificación operativa demanda una aplicación de recursos que sea eficiente y efectiva en costos en la solución de problemas y consecución de los objetivos establecidos (p. 6).

- **Organización**

“El proceso organizativo es esencial independientemente del tipo de empresas. Una vez que se establecen los objetivos, se debe gestionar de forma ordenada los recursos humanos y materiales para lograr las metas empresariales” (Luna, 2014, p. 73).

De acuerdo con Stoner *et al.* (2006),

señalan que la organización conlleva distribuir los trabajos, el liderazgo y los recursos entre los trabajadores, de tal forma que se logre cumplir con los objetivos, para ellos se debe tener en cuenta que no existe una única estructura de trabajo, por lo que es importante entender cuáles son los pasos por seguir más eficientes (p. 12).

En base a lo antes expuesto, la organización se basa en establecer la distribución de los recursos y funciones para alcanzar los objetivos trazados. No existe una forma universal de organizar una empresa, porque cada una va a diferir de sus requerimientos dependiendo de su rubro. Asimismo, conforme una empresa va creciendo, es indispensable reorganizar o evaluar qué cambios se deben realizar para seguir obteniendo o incrementando los resultados, es por ello que, por ejemplo, cuando una empresa está en expansión se requiere contratar nuevo personal y con ello nuevos espacios de oficina.

- **Dirección**

“La dirección se considera una función importante, ya que muchos autores consideran que la gestión y dirección son lo mismo, porque al dirigir estas realizando funciones administrativas” (Salgado *et al.*, 2016, p. 206).

Robbins y Coulter (2005), señalan que la dirección también conlleva mantener motivados a los trabajadores y los distintos equipos de trabajos, y para ello se debe de buscar el medio de comunicación más óptimo.

La dirección se vuelve un rol fundamental cuando las organizaciones ya están en marcha, ya que, si bien en un principio se establecen los objetivos, es responsabilidad de la organización comunicar oportuna y claramente los pasos a seguir, es por ello que los métodos de comunicación se vuelven uno de los instrumentos más importantes, especialmente en las grandes organizaciones.

En los últimos tres años la forma de dirigir una organización se ha tenido que ver flexibilizado a causa de la pandemia del covid-19, con ello trajo a la luz la necesidad de implementar herramientas tecnológicas de comunicación como por ejemplo Zoom o Microsoft Teams. Estos canales durante el momento de confinamiento se volvieron claves para la continuidad de reuniones, trabajos en equipo, mantener motivado a los trabajadores, etc. Y hoy en día, estas herramientas aún se emplean especialmente en aquellas organizaciones con presencia en distintos lugares geográficos.

- **Control**

Según Salgado *et al.*, (2016), es el proceso de revisar que los resultados están reflejando lo planeado y corregir las desviaciones que puedan ocurrir en el proceso.

Stoner *et al.* (2006), señalan que los gerentes mediante el control pueden monitorear el cumplimiento y rendimiento de sus actividades de planificación, organización y dirección,

siendo la retroalimentación una herramienta clave para la constante mejoría, asimismo, lo más importante de este proceso, es tomar las acciones que se requieran para encaminar las funciones al logro de los objetivos.

Como se puede interpretar, es importante mantener un control de la organización, para ello se debe establecer el cómo en base a las distintas funciones o procesos que componen la organización. En algunos casos por ejemplo se pueden emplear los KPIs para poder evaluar los resultados de periodo a periodo. Asimismo, es inevitable que en algún momento surja algún problema, y es por ello que mantener un control oportuno de las funciones, ayudara a identificarlo oportunamente y así apaciguar sus efectos, tomando las medidas correctivas que se requieran.

La retroalimentación también es clave en el proceso de control, ya que es importante analizar los resultados una vez acabado el trabajo, con esto se podrá perfeccionar las funciones u estrategias para en un futuro evitar algún error o mejorar la eficiencia.

Control estratégico

Las empresas pueden implementar un proceso de control estratégico para estar al tanto periódicamente de la situación de los objetivos organizacionales ya previamente establecidos; una de las cosas que se pueden lograr es el poder verificar que se estén alcanzando los objetivos dentro de los plazos acordados, además también ayuda a la reducción de costo, ya que se promueve la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos, y finalmente, sirve como herramienta para incentivar a todos los trabajadores a trabajar con el compromiso de cumplir con los objetivos dentro de los tiempos establecidos (Quiroa, 2020).

Para poder implementarlo se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Definición y establecimiento de objetivos

- b) Medición de resultados
- c) Evaluación de resultados
- d) Aplicación de acciones correctivas

2.3. Satisfacción laboral

Muchas veces se tiende a confundir el significado del clima y la satisfacción laborales, ya que como indica Bordas (2016), el clima laboral hace referencia a la percepción descriptiva del ambiente de trabajo, y la satisfacción laboral comprende la actitud y valoración individual de la experiencia en la organización.

La satisfacción es el resultado en base al grado en que nuestras aspiraciones son satisfechas, estas pueden ser sociales, personales, económicas, entre otras (Martínez, 2011).

Como indican Boluarte y Merino (2015), la satisfacción se determina por circunstancias ajenas a la motivación del sujeto, como el trabajo rutinario y las políticas organizacionales. Asimismo, también se determina en base a la higiene: salario, estatus, seguridad en el trabajo, etc. La correcta combinación de estas características permitirá alcanzar la satisfacción laboral.

“También se puede definir la satisfacción laboral como la conducta del trabajador sobre sus funciones, influenciadas por las características del puesto de trabajo y la interpretación personal de lo que deberían ser” (Vallejo, 2010, p. 76).

Por tanto, se entiende que la satisfacción laboral es la percepción del trabajador de su puesto de trabajo, ya sea que tan motivado este para cumplir con sus funciones, si se siente satisfecho con el reconocimiento que recibe por sus logros, si tiene proyección de crecimiento en la empresa, etc. Lo cual es resultado de las tareas que se asignan, los recursos disponibles, el ambiente de trabajo, valores organizaciones, etc.

El área de recursos humanos juega un rol importante en lo que cabe a satisfacción laboral, ya que son los encargados de evaluar constantemente como el trabajador se siente frente a su puesto de trabajo. Además, la poca satisfacción laboral junto con un mal clima laboral se vuelve una de las principales razones por las que se da la rotación de personal, y lo que una organización siempre debe de evitar es perder un recurso humano, sobre todo si es un recurso clave.

2.3.1. Importancia de la satisfacción laboral

Como Chiang *et al.* (2010) señalan, la satisfacción laboral es esencial ya que los trabajadores constituyen un fin en sí mismos. Tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral generan ciertas consecuencias en las organizaciones.

Para cualquier organización es fundamental mantener aquellos recursos humanos que han demostrado un buen desempeño en su trabajo. Si se pierde a los talentos fundamentales, entonces también se puede perder a otros talentos. Por lo tanto, las empresas hoy en día saben que, para no perder competitividad en el mercado, se deben integrar equipos de trabajo con talento preparado, motivado y comprometido con los objetivos organizacionales (Daza y Porto, 2007).

“El talento humano es muy valioso para cualquier organización, ya que son los que desempeñan las funciones necesarias para alcanzar los objetivos, y para que todos los trabajadores se mantengan productivos, es importante atender la satisfacción laboral de los mismos” (Aguilar *et al.*, 2010, p. 14).

Como lo mencionan los autores, la satisfacción laboral es importante para cualquier organización, ya que las empresas están compuestas principalmente por recursos humanos, recursos que en muchos casos no son fácilmente reemplazables. Asimismo, si una organización presenta una constante rotación de personal, evidencia una mala gestión, sin

mencionar que esto afecta al desempeño de sus funciones, ya que los trabajadores toman tiempo en familiarizarse con la empresa y su forma de trabajo.

2.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Como señala Fuentes (2012) en su tesis, “existen algunos factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores, estas son: Reto de trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo” (p.17). A continuación, definiremos cada una:

- **Reto de trabajo**

Según Reyes (2016) citado por Díaz y Moya (2019), señala que este es un elemento importante para la satisfacción laboral de los colaboradores, pues los trabajadores deben asumir tareas que se deben cumplir en un plazo de tiempo, por lo que se debe considerar ciertos aspectos como que el trabajo sea estimulante, la naturaleza del trabajo, los resultados, el trabajo a desempeñar, la identidad de las tareas y la retroalimentación.

Las organizaciones deben evaluar si un trabajador encaja con su puesto de trabajo antes de asignárselo, ya que parte de la satisfacción laboral es que los colaboradores se sientan motivados con sus funciones, que representen un reto, ya que muchas veces el trabajo monótono desencadena en un desinterés y pérdida de eficiencia. Asimismo, es importante reconocer las habilidades de cada individuo y en que ámbito puede generar mayores resultados, ya que los trabajadores cuando son asignados a un puesto de trabajo donde sus habilidades no están siendo bien aprovechadas buscaran un cambio laboral.

- **Sistema de recompensas justas**

Los empleados aspiran un sistema de pago y una política de promoción que sea justa, clara y consistente con sus expectativas. Cuando a un trabajador siente que recibe un sueldo justo o acorde a las funciones y habilidades que desempeña, el resultado será la satisfacción

por su trabajo. Asimismo, un trabajador tiende a sentirse satisfecho cuando percibe que las oportunidades de ascenso son imparciales y transparentes (Vallejo, 2010).

Parte de la satisfacción laboral, es el reconocimiento que se les da a los trabajadores por su trabajo. Esto además se ha vuelto una herramienta con la cual las organizaciones motivan a sus trabajadores a mejorar su desempeño y generar un ambiente de competencia sana. Una de las formas en las que las empresas mantienen a sus recursos claves es mediante la línea de carrera, que genera en los trabajadores a aspirar a crecer laboralmente en la empresa.

Una de las empresas más reconocidas en todo el mundo, Starbucks, es un claro ejemplo de cómo implementan bien un sistema de recompensas justas, ya que por ejemplo ellos manejan lo que es el reconocimiento del trabajador del mes, la oportunidad de línea de carrera, bonos, actividades grupales, etc. Todas estas enfocadas en reconocimiento por el esfuerzo, lo cual luego se ve reflejado en el servicio que ofrecen a sus clientes. Esto se repite en muchas más organizaciones, y se vuelve una herramienta para retener o evitar la rotación de personal, pero también para atraer nuevos colaboradores.

- **Condiciones favorables de trabajo**

Según Chiang *et al.* (2010), los trabajadores necesitan recursos suficientes para poder trabajar de la forma más efectiva posible, estos recursos son, por ejemplo: tiempo, dinero, equipos, etc. Como los recursos son limitados, estos deben distribuirse equitativamente, tomando en cuenta que el criterio debe ser en base a las necesidades y objetivos organizacionales. Por otro lado, las condiciones físicas de trabajo no deberían amenazar el bienestar de los trabajadores, por lo que es indispensable poner en práctica procedimientos de seguridad y control para evitar algún inconveniente.

Las organizaciones deben velar en facilitar todos aquellos recursos que son requeridos por los trabajadores para que desempeñen eficientemente sus funciones laborales. Brindar un espacio de trabajo ordenado y espacioso ayudara a la concentración y buena movilidad de los trabajadores en la oficina. Asimismo, hoy en día que se emplean muchas herramientas tecnológicas, es importante que las empresas brinden los equipos más modernos y en buen estado, ya que, si se asigna una herramienta en mal estado o sin lo requerido por el trabajador, puede resultar en una baja eficiencia en el desempeño del trabajador.

Google y Apple, son una de las empresas tecnológicas más importante hoy en día, y son ejemplo para muchas otras organizaciones sobre las condiciones de trabajo que ofrecen, ya que a cada colaborador que ingresa se le brinda los equipos más modernos y se les brinda acceso a ambientes de trabajo espaciosos, con zonas de recreación y muchos otros beneficios, que además de motivar, facilita el trabajado de sus colaboradores.

- **Colegas que brinden apoyo**

Como Portales *et al.* (2012) mencionan, “el trabajo abarca necesidades de interacción social, siendo el comportamiento de los superiores el más determinante, ya que estudios señalan que los trabajadores con lideres tolerantes y considerados están más satisfechos que aquellos que tienen lideres autoritarios u hostiles” (p. 11).

Cuando una persona ingresa a una organización, es importante que encuentre apoyo de sus compañeros para familiarizarse con la forma de trabajo, y en esto los jefes también juegan un rol importante, ya que una buena comunicación con los lideres genera confianza para que los nuevos trabajadores se sientan libres de realizar todas las consultas que puedan surgir para evitar cometer un error, lo cual a largo plazo ayudara a hacer más eficiente el desempeño de los trabajadores.

- **Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo**

Holland (1997) citado por (Martínez y Valls, 2008) sostiene que el ambiente de trabajo y las personalidades de los trabajadores se relacionan ya que una persona busca formar parte de una empresa en donde siente la compatibilidad con su personalidad, de modo que se desenvolverá libremente y demostrar todas su habilidad u destrezas sin ningún remordimiento.

Es muy importante que, al momento de asignarse un puesto, el trabajador cumpla con el perfil adecuado para el desempeño de este. Por ejemplo, para un jefe se busca que tenga cualidades de liderazgo, tenga una comunicación asertiva, sea paciente, proactivo, etc. Y para cargos no tan representativos, se espera que la personalidad del empleado sea compatible con las de sus compañeros, ya que, si un grupo de trabajo ya establecido es bastante comunicativo para poder desempeñar un buen trabajo, se espera que la persona que se incorpore no sea tímida.

3. Definición de términos básicos

Capacitación

Laboralmente, representa el proceso de aprendizaje de técnicas o habilidades con la finalidad de ampliar el desempeño de un trabajador.

Desempeño

Es el resultado del trabajo que realiza un empleado, el cual esta influenciado por sus habilidades y conocimientos.

Equipos de trabajo

Son aquellos grupos de personas, que se conforman en una organización para realizar tareas con el fin de alcanzar algún objetivo.

Incentivos

Los incentivos impulsan a los trabajadores a desempeñar un mejor trabajo, y así mejorar su rendimiento. Estos incentivos pueden ser: económicos o no económicos; los económicos suelen ser los bonos, comisiones, aumento de salario, etc., mientras que los no económicos son la flexibilidad, días libres de trabajo, formación, etc.

Liderazgo

Es la habilidad de influir positivamente en un grupo de personas, para el logro de objetivos, mediante la toma de decisiones, escucha, motivación, etc.

Motivación

Son los impulsos de las personas para el cumplimiento de alguna meta, tarea u objetivo.

Objetivos

Son aquellas metas que se establecen a corto, mediano y largo plazo.

Organigrama

Pieza grafica visual para representar la estructura organizacional de una empresa, estas ayudan a visibilizar la distribución de puestos y áreas de trabajo. En una empresa puede haber uno o más organigramas, ya que se pueden elaborar organigramas por cada área o equipos de trabajo, además de contar con un organigrama de toda la organización.

Planes de trabajo

Los planes de trabajos son una herramienta que facilita la dirección y control de proyectos u metas organizacionales.

Procedimientos administrativos

Aquellos pasos por seguir para realizar tareas administrativas internas de la empresa, estos procedimientos deben ser de conocimiento general entre los trabajadores y/o las demás partes involucradas.

Rotación de personal

La decisión de los trabajadores de renunciar o no renovar sus contratos se puede dar por muchas razones, por ejemplo, ya sea porque no está de acuerdo con su sueldo o porque ha recibido una mejor oportunidad laboral en otra empresa. Asimismo, el área de RR. HH. puede decidir reemplazar a un trabajador, por ejemplo, porque no tiene un buen desempeño laboral.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.

1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.
- Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.
- Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.
- Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | |
|--|--|------------------------------|---|
| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | PREGUNTA |
| VARIABLE 1 Gestión administrativa | PLANEAR | Objetivos | ¿Se trabaja en base a metas establecidas? ¿Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos? ¿Se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos? |
| | | Elaboración de planes | ¿Se encuentran definidos los planes de trabajo? ¿Se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados? |
| | | Comunicación | ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores? ¿Considera que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa? |
| | ORGANIZAR | Diseño organizacional | ¿Cuenta el área donde labora con un organigrama? ¿El organigrama del área donde labora está actualizado? ¿Considera que los cargos en su área están bien definidos? |
| | | Tecnología | ¿Considera que se emplean sistemas informáticos actualizados? ¿Considera que se le brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos? |
| | DIRIGIR | Equipos de trabajo | ¿Existen equipos de trabajo en su área? ¿Se establecen metas por equipos de trabajo? |
| | | Liderazgo | ¿Su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo? ¿Considera que el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados? |
| | | Motivación | ¿Se siente motivado para realizar su trabajo? ¿Está satisfecho con su puesto de trabajo? |
| | CONTROLAR | Evaluación del desempeño | ¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar? ¿Su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores? |
| | | Seguimientos | ¿Su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales? ¿Se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos? |
| VARIABLE 2 Satisfacción laboral | SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS | Reconocimiento | ¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral? |
| | | Incentivos | ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realizas un buen trabajo? ¿Consideras que tu sueldo es el adecuado para tu puesto de trabajo? |
| | | Oportunidades de crecimiento | ¿La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento? ¿Se presentan oportunidades de promoción en tu trabajo? |
| | CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO | Ambiente de trabajo | ¿La distribución física de la oficina facilita sus labores? ¿Considera que el ambiente laboral es comfortable? ¿Cuentas con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral? |
| | | Autonomía | ¿Tiene independencia para organizar tu trabajo? |
| | COLEGAS QUE BRINDEN APOYO | Rotación del personal | ¿Consideras que hay mucha rotación de personal en la empresa? |
| | | Relación con compañeros | ¿Sus relaciones interpersonales en el trabajo son satisfactorias? |
| | | Líderes tolerables | ¿Tu jefe y/o superior inmediato te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional? |

3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 2

Matriz lógica de consistencia

MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|---|--|---|--|--|--|
| ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022? | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | | PLANEAR | Objetivos Elaboración de planes | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | VARIABLE 1 Gestión administrativa | ORGANIZAR | Comunicación Diseño organizacional Tecnología | TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva Correlacional DISEÑO No experimental ENFOQUE Cuantitativo INSTRUMENTO Encuesta |
| ¿De qué manera se relaciona la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022? | Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | Existe relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | | DIRIGIR | Equipos de trabajo Liderazgo Motivación | |
| ¿De qué manera se relaciona la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022? | Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | | CONTROLAR | Evaluación del desempeño Seguimientos | |
| ¿De qué manera se relaciona la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022? | Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | | SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS | Reconocimiento Incentivos Oportunidades de crecimiento | |
| ¿De qué manera se relaciona el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022? | Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | Existe relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima – Perú en el año 2022. | VARIABLE 2 Satisfacción laboral | CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO | Ambiente de trabajo Autonomía Rotación del personal | |
| | | | | COLEGAS QUE BRINDEN APOYO | Relación con compañeros Líderes tolerables | |

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo-correlacional, ya que se describe la realidad problemática de las variables y la correlación entre ellas.

Como señalan Hernández *et al.* (2014) una investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 98).

Asimismo, la investigación es correlacional porque “su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (Hernández *et al.*, 2014, p.98).

1.2. Método de investigación

La investigación emplea el método cuantitativo, ya que como señala Hernández *et al.* (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Se aplicó un muestreo probabilístico, ya que como señala Otzen y Manterola (2017), “todos los sujetos de la población blanco y accesible tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados en esta muestra y por ende incluirse en el estudio” (p. 227).

2. Diseño específico de investigación

El diseño es no experimental de corte transversal, ya que “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández *et al.*, 2014, p.154).

3. Población y muestra

3.1. Población

Está conformada por un total de 52 trabajadores. Por lo tanto, la población es finita, ya que se conoce quienes y cuantos son.

3.2. Muestra

Para definir la muestra se utilizó la fórmula de determinación de muestra de una población finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

e = Error del muestreo

En este caso el tamaño de la población (N) es de 52 colaboradores, se utilizará el nivel de confianza (Z) de 95% (1.96), la probabilidad de éxito (p) será de 0.50, por lo tanto, el error del muestreo (e) será de 5%.

Reemplazando los datos en la fórmula obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{52 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(52 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 45.91 = 46$$

De acuerdo con el cálculo realizado, se requiere de 46 trabajadores de la población para la aplicación del instrumento de medición.

4. Instrumentos de recolección de datos

La investigación empleó como instrumento el cuestionario, el cual está compuesto por 34 preguntas con respuestas de tipo Likert, las cuales se han formulado en base a los distintos indicadores de las dimensiones de ambas variables.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Con los datos obtenidos del trabajo de campo, estos se codificaron en Microsoft Excel, para luego exportarse al software estadístico SPSS, en el cual se procesó la información para el análisis descriptivo, haciendo uso de las tablas de frecuencia y gráficas, para comprobar o rechazar la hipótesis mediante el chi-cuadrado.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

El instrumento fue validado a través del “juicio de expertos”, la cual fue realizada por profesionales del ámbito empresarial. Mediante la prueba de Alfa de Cronbach, se validará la confiabilidad de la aplicación del instrumento. Para evaluar ambas variables, se realizó un análisis correlacional para determinar si existe relación entre las mismas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Para la investigación se empleó como instrumento una encuesta conformada por 34 preguntas correspondientes a las variables gestión administrativa y satisfacción laboral a 46 colaboradores de una empresa inmobiliaria en Lima.

La fiabilidad del instrumento se comprueba con la prueba de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Prueba de Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,869 | 34 |

En la Tabla 3, se observar que el coeficiente alfa es de 0.869, el cual al ser mayor a 0.7, nos demuestra la confiabilidad del instrumento, y por ende se considera valido.

1.1. Gestión administrativa

- **Dimensión: Planear**

Indicador: Objetivos

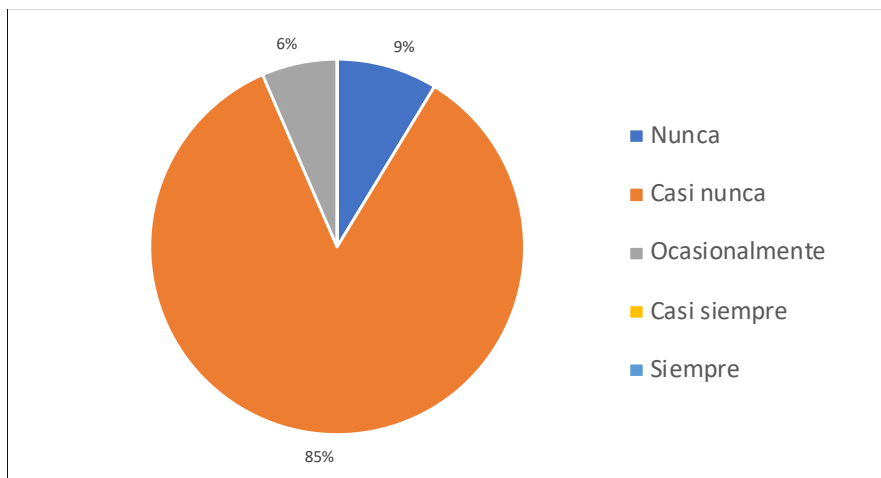
Tabla 4

¿Se trabaja en base a metas establecidas?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 9% |
| Casi nunca | 39 | 85% |
| Ocasionalmente | 3 | 6% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 2

¿Se trabaja en base a metas establecidas?



En la *Tabla 4* y *Figura 2* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se trabaja en base a metas establecidas en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 85% afirma que casi nunca trabajan en base a metas establecidas, mientras que el 9% indica que nunca y el 6% señala que ocasionalmente.

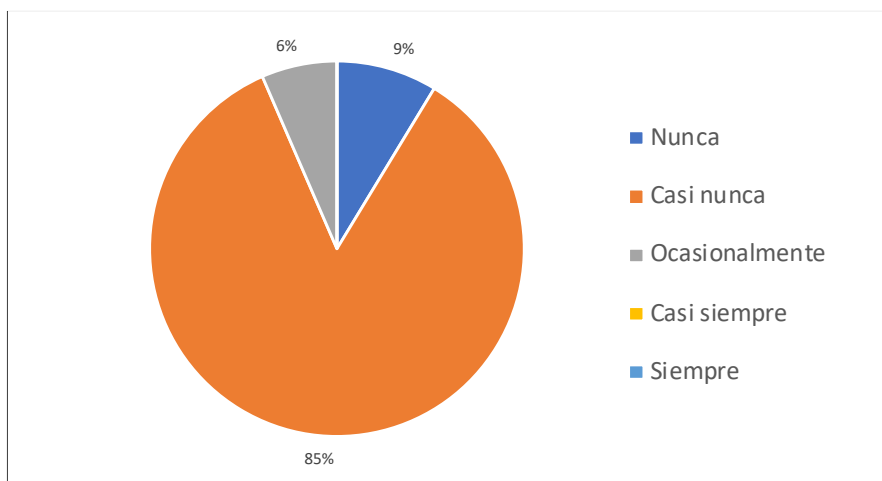
Tabla 5

¿Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 9% |
| Casi nunca | 39 | 85% |
| Ocasionalmente | 3 | 6% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 3

¿Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos?



En la *Tabla 5* y *Figura 3* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se cuenta con políticas de control de metas y objetivos en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 85% afirma que casi nunca cuentan con políticas de control de metas y objetivos, mientras que el 9% manifiesta que nunca y el 6% señala que es de forma ocasionalmente.

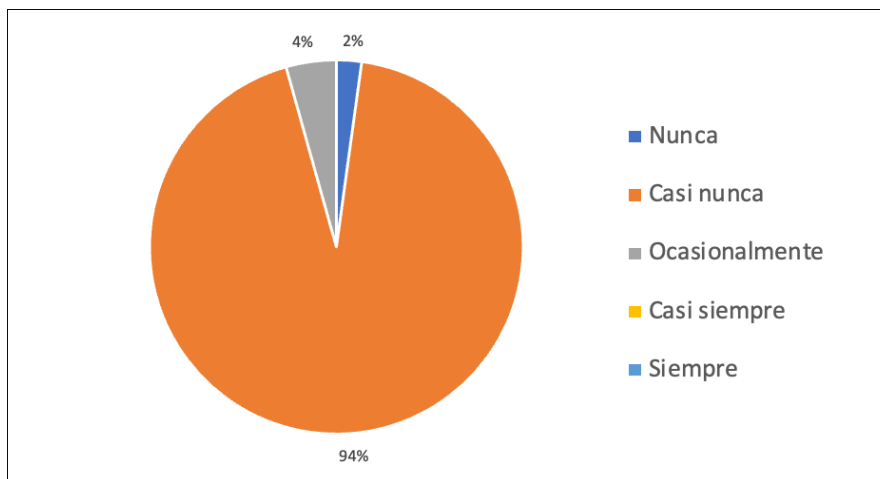
Tabla 6

¿Se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 43 | 94% |
| Ocasionalmente | 2 | 4% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 4

¿Se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos?



En la *Tabla 6* y *Figura 4* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 94% afirma que casi nunca planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos, mientras que el 4% indica que es de forma ocasional y el 2% señala que nunca.

Indicador: Elaboración de planes

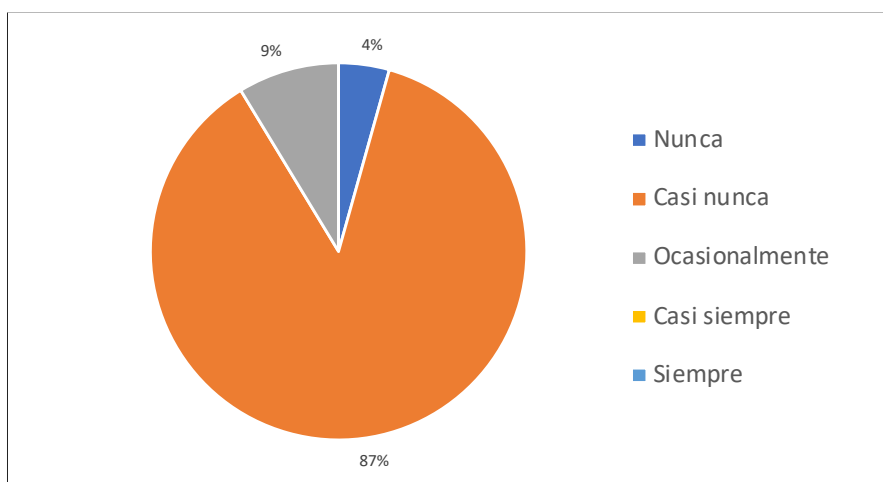
Tabla 7

¿Se encuentran definidos los planes de trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 4% |
| Casi nunca | 40 | 87% |
| Ocasionalmente | 4 | 9% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 5

¿Se encuentran definidos los planes de trabajo?



En la *Tabla 7* y *Figura 5* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se encuentran definidos los planes de trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 87% afirma que casi nunca encuentran definidos los planes de trabajo, mientras que el 9% indica que es de forma ocasional y el 4% señala que nunca.

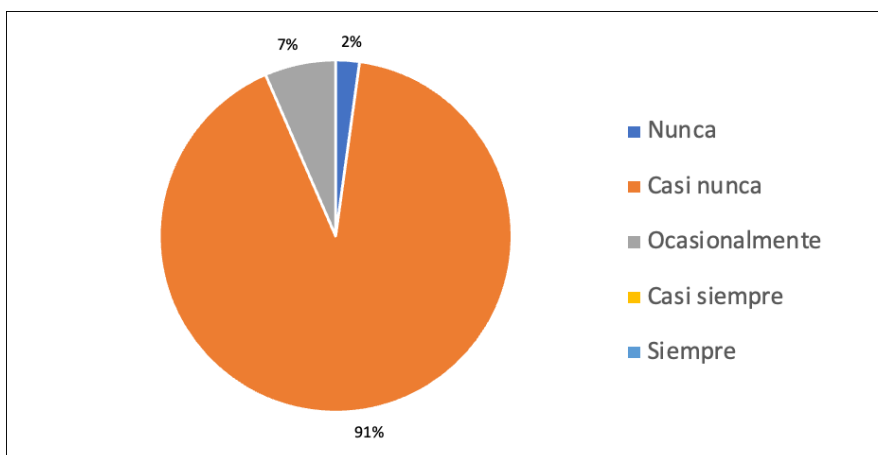
Tabla 8

¿Se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 42 | 91% |
| Ocasionalmente | 3 | 7% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 6

¿Se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados?



En la *Tabla 8* y *Figura 6* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 91% afirma que casi nunca definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados, mientras que el 7% indica que es de forma ocasional y el 2% señala que nunca.

- **Dimensión: Organizar**

Indicador: Comunicación

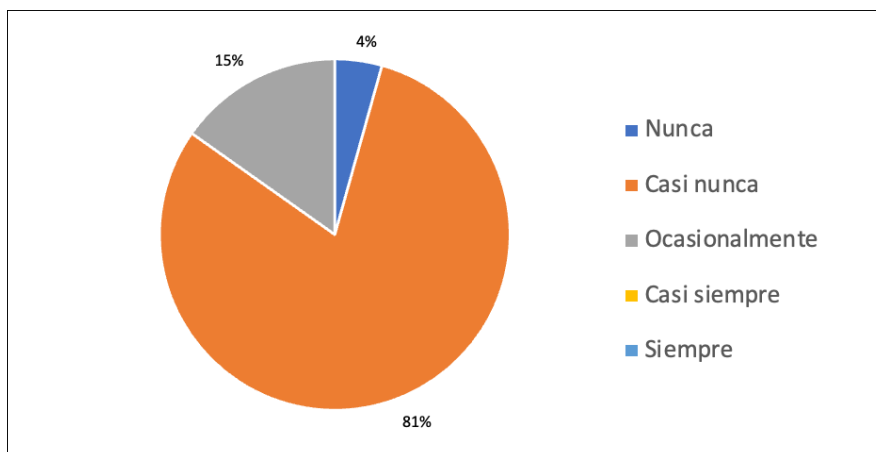
Tabla 9

¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 4% |
| Casi nunca | 37 | 81% |
| Ocasionalmente | 7 | 15% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 7

¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?



En la *Tabla 9* y *Figura 7* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si existe una buena comunicación entre los colaboradores en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 81% afirma que casi nunca existe una buena comunicación entre los colaboradores, mientras que el 15% indica que es de forma ocasional y el 4% señala que nunca.

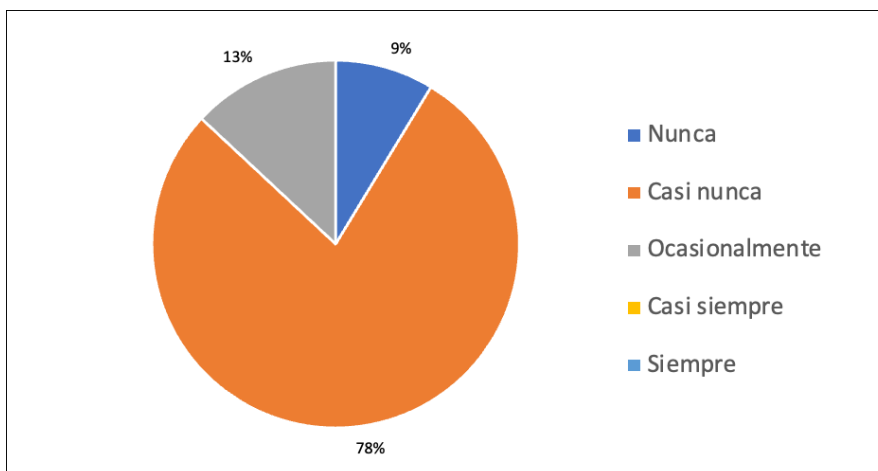
Tabla 10

¿Considera que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 9% |
| Casi nunca | 36 | 78% |
| Ocasionalmente | 6 | 13% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 8

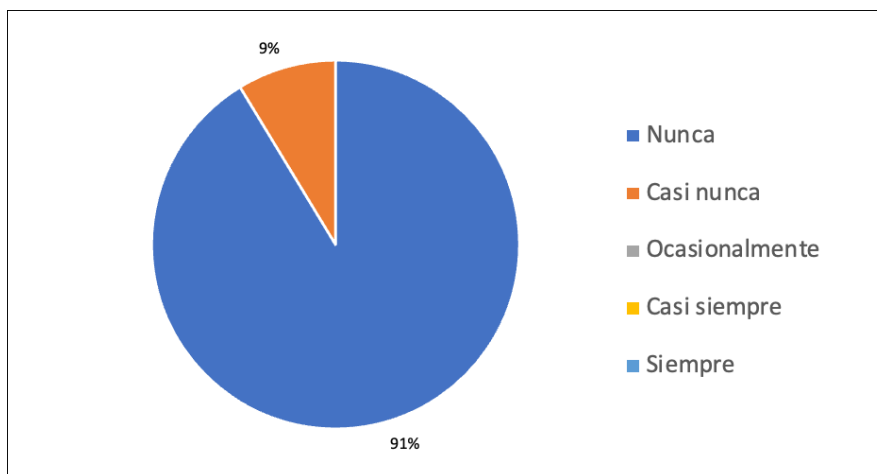
¿Considera que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa?



En la *Tabla 10* y *Figura 8* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si consideran que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 78% afirma que casi nunca existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa, mientras que el 13% indica que es de forma ocasional y el 9% señala que nunca.

Indicador: Diseño organizacional**Tabla 11***¿Cuenta el área donde labora con un organigrama?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 42 | 91% |
| Casi nunca | 4 | 9% |
| Ocasionalmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 9*¿Cuenta el área donde labora con un organigrama?*

En la *Tabla 11* y *Figura 9* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si el área donde labora cuenta con un organigrama, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 91% afirma que nunca el área donde labora cuenta con un organigrama, mientras que el 9% señaló que casi nunca.

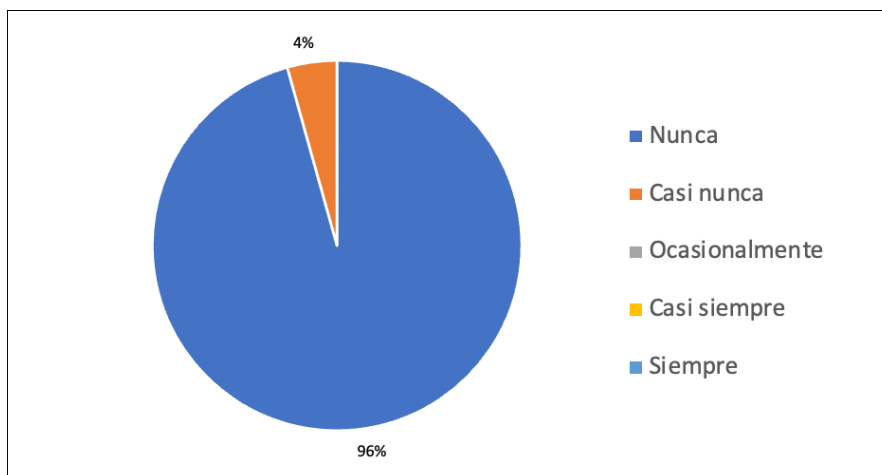
Tabla 12

¿El organigrama del área donde labora está actualizado?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 44 | 96% |
| Casi nunca | 2 | 4% |
| Ocasionalmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 10

¿El organigrama del área donde labora está actualizado?



En la *Tabla 12* y *Figura 10* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si el organigrama del área donde labora está actualizado, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 96% afirma que nunca el organigrama del área donde labora está actualizado, mientras que el 4% indica que casi nunca.

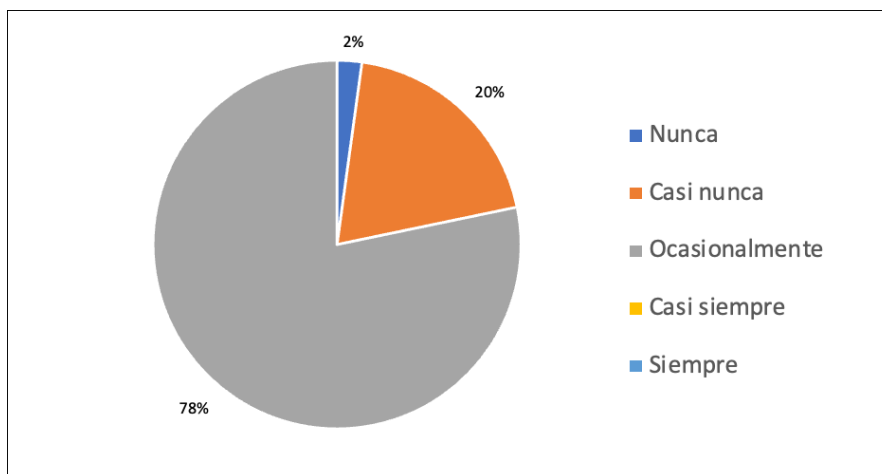
Tabla 13

¿Considera que los cargos en su área están bien definidos?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 9 | 20% |
| Ocasionalmente | 36 | 78% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 11

¿Considera que los cargos en su área están bien definidos?



En la *Tabla 13* y *Figura 11* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si en la empresa inmobiliaria los cargos en cada área están bien definidos, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 78% afirma que ocasionalmente los cargos en su área están bien definidos, mientras que el 20% indica que casi nunca y el 2% señala que nunca.

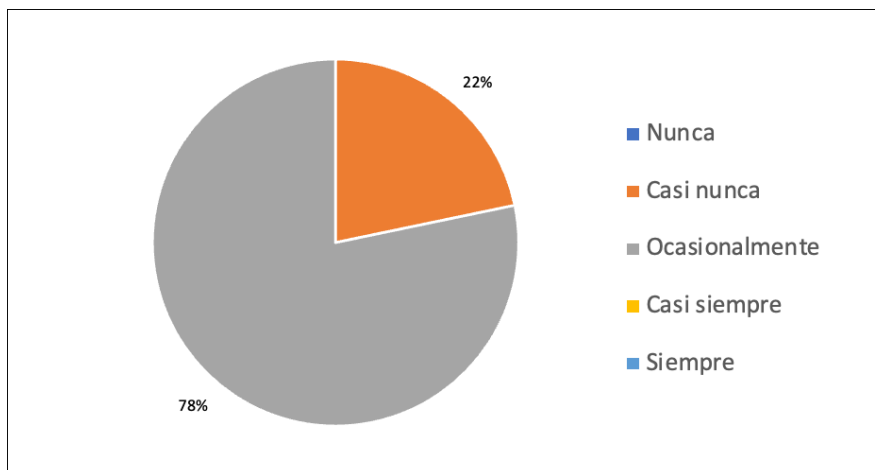
Indicador: Tecnología**Tabla 14**

¿Considera que emplean sistemas informáticos actualizados?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 10 | 22% |
| Ocasionalmente | 36 | 78% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 12

¿Considera que emplean sistemas informáticos actualizados?



En la *Tabla 14* y *Figura 12* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si consideran que emplean sistemas informáticos actualizados en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 78% afirma que ocasionalmente consideran que emplean sistemas informáticos actualizados, mientras que el 22% indica que señala que casi nunca.

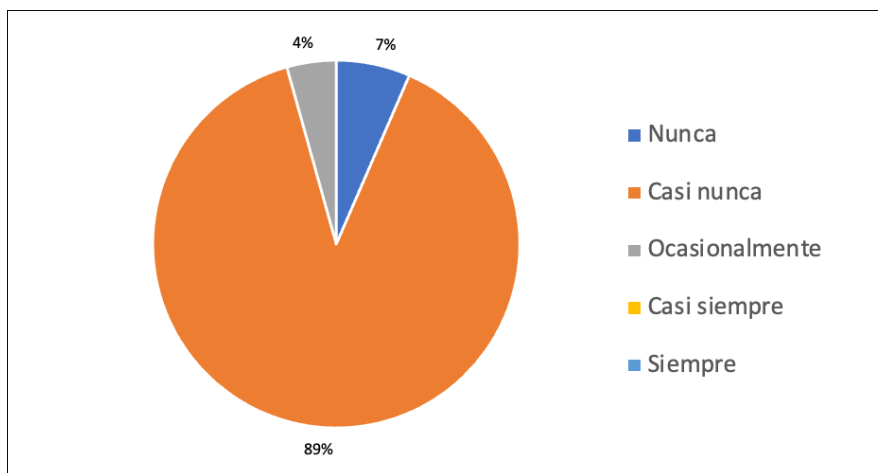
Tabla 15

¿Considera que se les brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 7% |
| Casi nunca | 41 | 89% |
| Ocasionalmente | 2 | 4% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 13

¿Considera que se les brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos?



En la *Tabla 15* y *Figura 13* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si consideran que se le brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos de la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 89% afirma que casi nunca se les brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos, mientras que el 7% indica que nunca y el 4% señala que ocasionalmente.

- **Dimensión: Dirigir**

Indicador: Equipos de trabajo

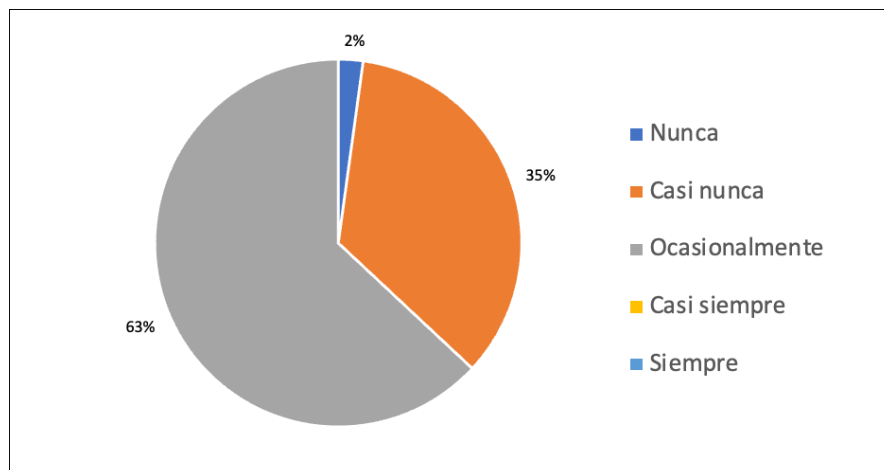
Tabla 16

¿Existen equipos de trabajo en su área?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 16 | 35% |
| Ocasionalmente | 29 | 63% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 14

¿Existen equipos de trabajo en su área?



En la *Tabla 16* y *Figura 14* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si existen equipos de trabajo en sus áreas, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 63% afirma que ocasionalmente existen equipos de trabajo en sus áreas, mientras que el 35% indica que casi nunca y el 2% señala que nunca.

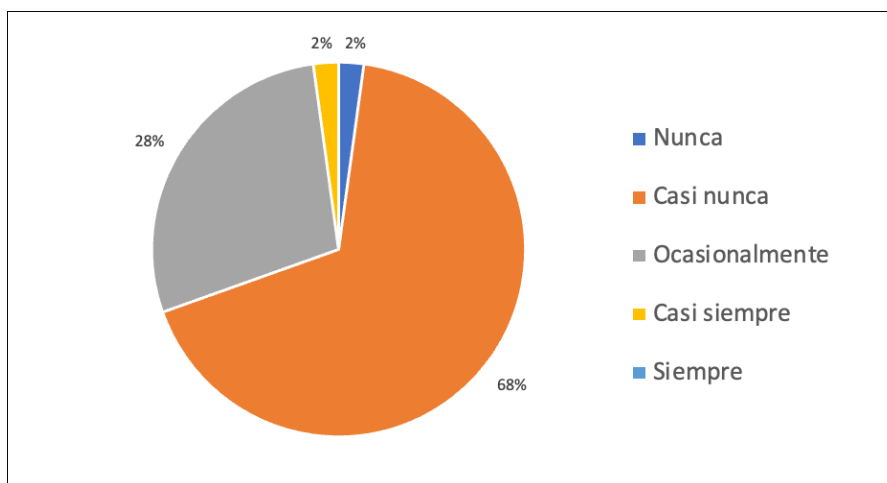
Tabla 17

¿Se establecen metas por equipos de trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 31 | 68% |
| Ocasionalmente | 13 | 28% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 15

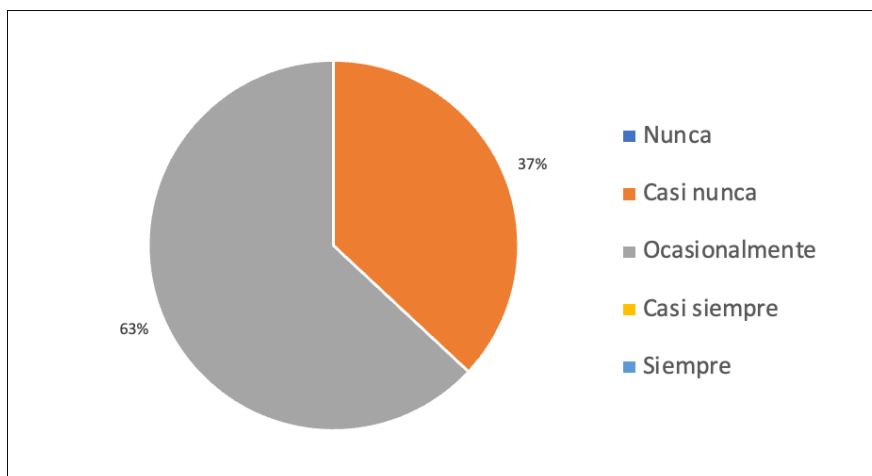
¿Se establecen metas por equipos de trabajo?



En la *Tabla 17* y *Figura 15* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se establecen metas por equipos de trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 68% afirma que casi nunca establecen metas por equipos de trabajo, mientras que el 28% indica que ocasionalmente, el 2% señala que casi siempre y el 2% manifiesta que nunca.

Indicador: Liderazgo**Tabla 18***¿Su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 17 | 37% |
| Ocasionalmente | 29 | 63% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 16*¿Su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo?*

En la *Tabla 18* y *Figura 16* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 63% afirma que ocasionalmente su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo, mientras que el 37% indica que casi nunca se da esta situación.

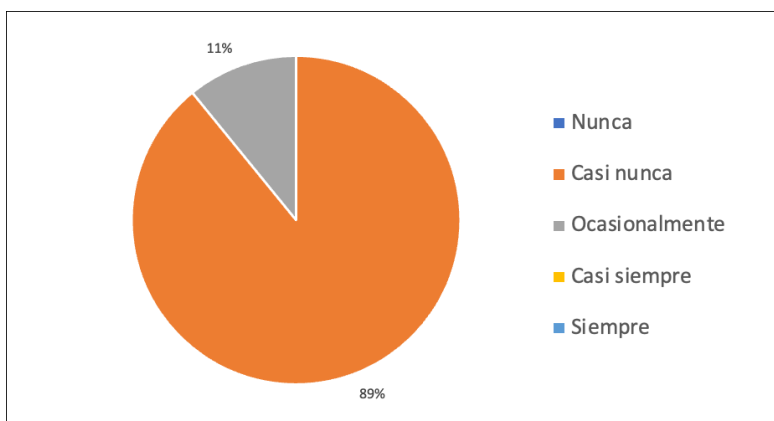
Tabla 19

¿Considera que el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 41 | 89% |
| Ocasionalmente | 5 | 11% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 17

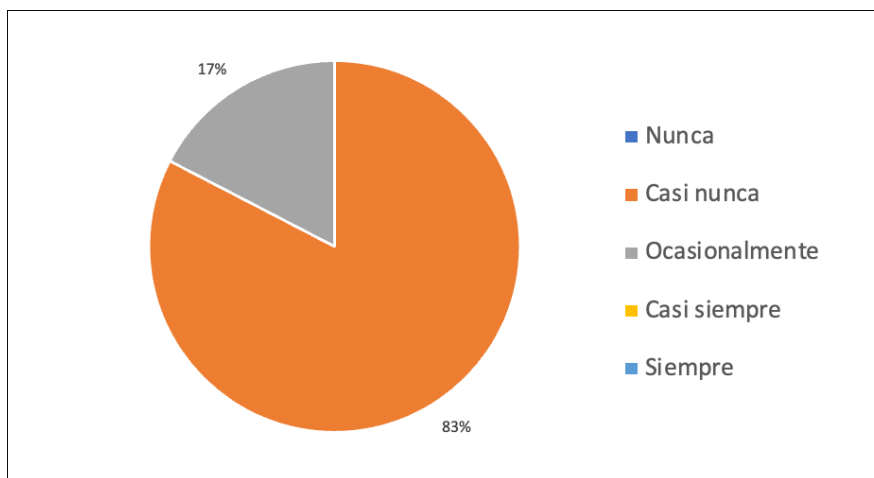
¿Considera que el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados?



En la *Tabla 19* y *Figura 17* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si consideran que el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 11% afirma que ocasionalmente el liderazgo de su jefe y/o superior inmediato ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados, mientras que el 89% indica que casi nunca se da esta situación.

Indicador: Motivación**Tabla 20***¿Se siente motivado para realizar su trabajo?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 38 | 83% |
| Ocasionalmente | 8 | 17% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 18*¿Se siente motivado para realizar su trabajo?*

En la *Tabla 20* y *Figura 18* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se sienten motivados para realizar su trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 17% afirma que ocasionalmente si se sienten motivados para realizar su trabajo, mientras que el 83% indica que casi nunca.

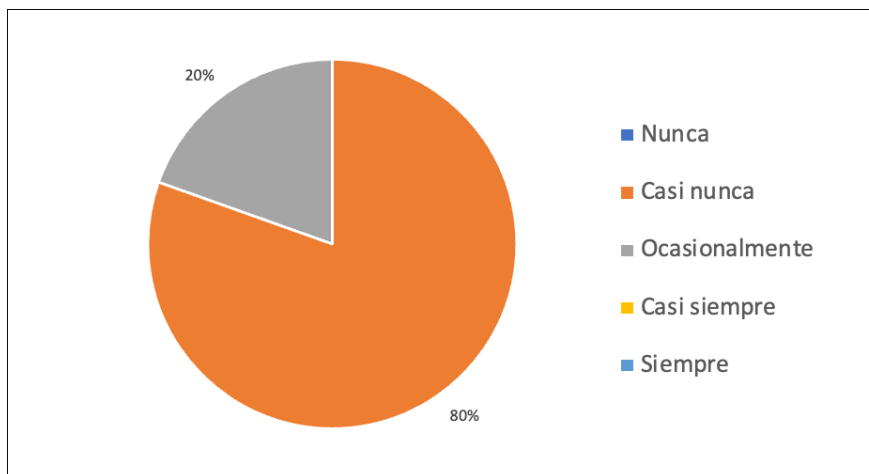
Tabla 21

¿Está satisfecho con su puesto de trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 37 | 80% |
| Ocasionalmente | 9 | 20% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 19

¿Está satisfecho con su puesto de trabajo?



En la *Tabla 21* y *Figura 19* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si están satisfechos con su puesto de trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 20% afirma que ocasionalmente si están satisfechos con su puesto de trabajo, mientras que el 80% indica que casi nunca.

- **Dimensión: Controlar**

Indicador: Evaluación del desempeño

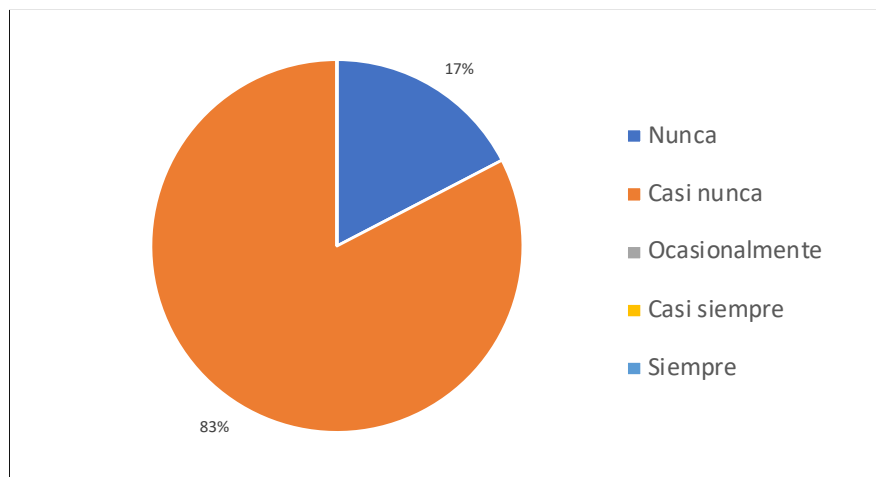
Tabla 22

¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 8 | 17% |
| Casi nunca | 38 | 83% |
| Ocasionalmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 20

¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?



En la *Tabla 22* y *Figura 20* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si es evaluado su desempeño en base a algún estándar en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 17% afirma que nunca es evaluado su desempeño en base a algún estándar, mientras que el 83% indica que casi nunca.

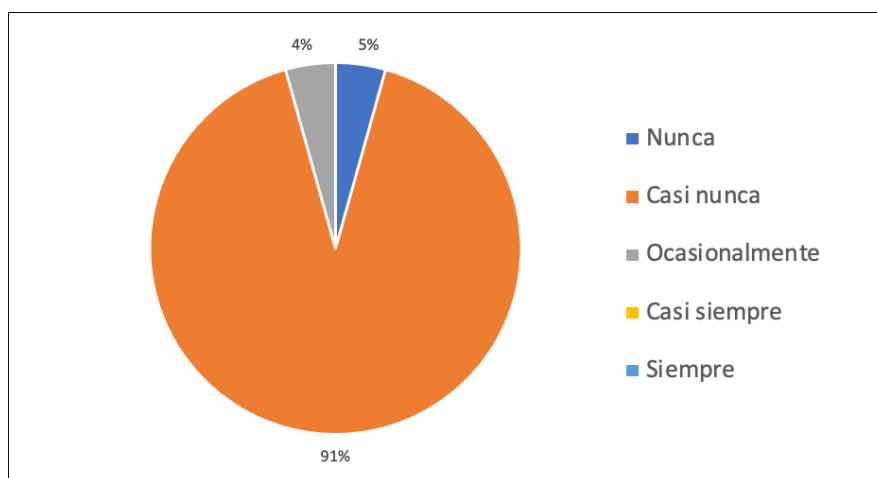
Tabla 23

¿Su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 4% |
| Casi nunca | 42 | 91% |
| Ocasionalmente | 2 | 5% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 21

¿Su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores?



En la *Tabla 23* y *Figura 21* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 4% afirma que ocasionalmente su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores, mientras que el 5% indica que nunca y el 91% señala que casi nunca.

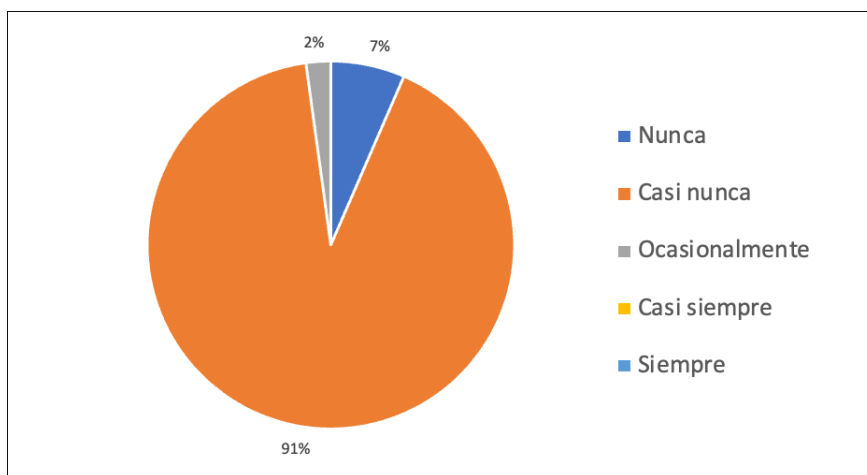
Indicador: Seguimientos**Tabla 24**

¿Su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 7% |
| Casi nunca | 42 | 91% |
| Ocasionalmente | 1 | 2% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 22

¿Su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales?



En la *Tabla 24* y *Figura 22* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 91% afirma que casi nunca si su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales, mientras que el 7% indica que nunca y el 2% señala que ocasionalmente.

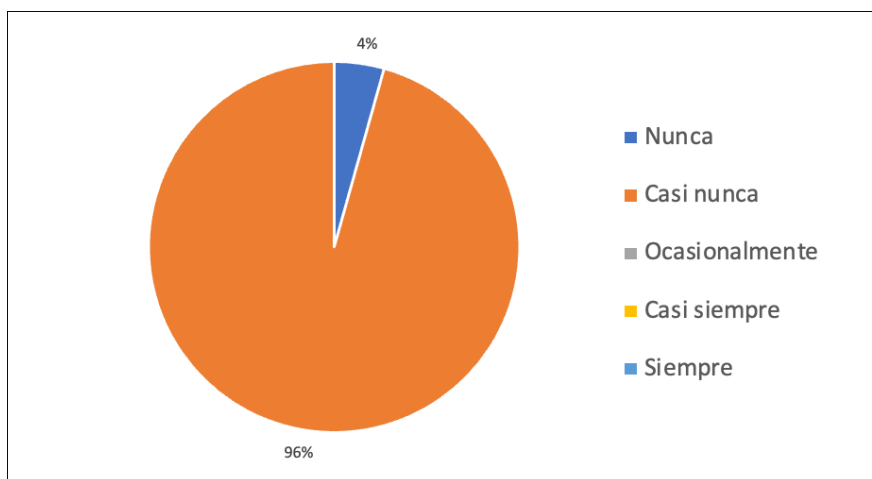
Tabla 25

¿Se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 4% |
| Casi nunca | 44 | 96% |
| Ocasionalmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 23

¿Se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos?



En la *Tabla 25* y *Figura 23* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 96% afirma que casi nunca si se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos, mientras que el 4% indica que nunca.

1.2. Satisfacción laboral

- **Dimensión: Sistema de recompensas justas**

Indicador: Reconocimiento

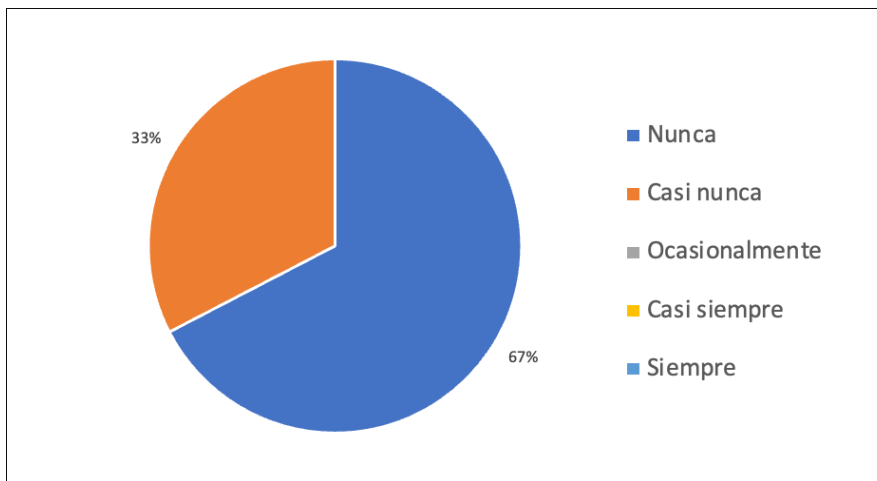
Tabla 26

¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 31 | 67% |
| Casi nunca | 15 | 33% |
| Ocasionalmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 24

¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral?



En la *Tabla 26* y *Figura 24* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si han recibido reconocimiento alguno por su desempeño laboral en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 67% afirma que nunca han recibido reconocimiento alguno por su desempeño laboral, mientras que el 33% indica que casi nunca.

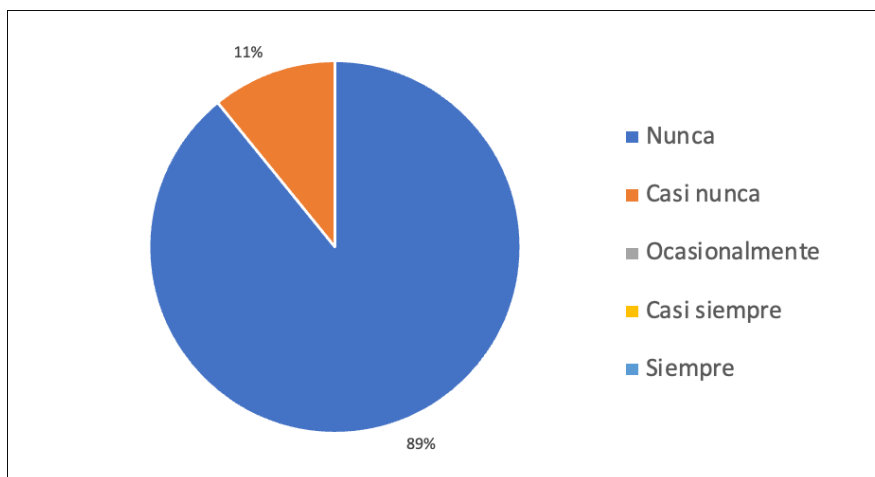
Indicador: Incentivos**Tabla 27**

¿Recibes algún incentivo por parte de la empresa cuando realizás un buen trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 41 | 89% |
| Casi nunca | 5 | 11% |
| Ocasionalmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 25

¿Recibes algún incentivo por parte de la empresa cuando realizás un buen trabajo?



En la *Tabla 27* y *Figura 25* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si reciben algún incentivo cuando realizan un buen trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 89% afirma que nunca reciben algún incentivo cuando realizan un buen trabajo, mientras que el 11% indica que casi nunca.

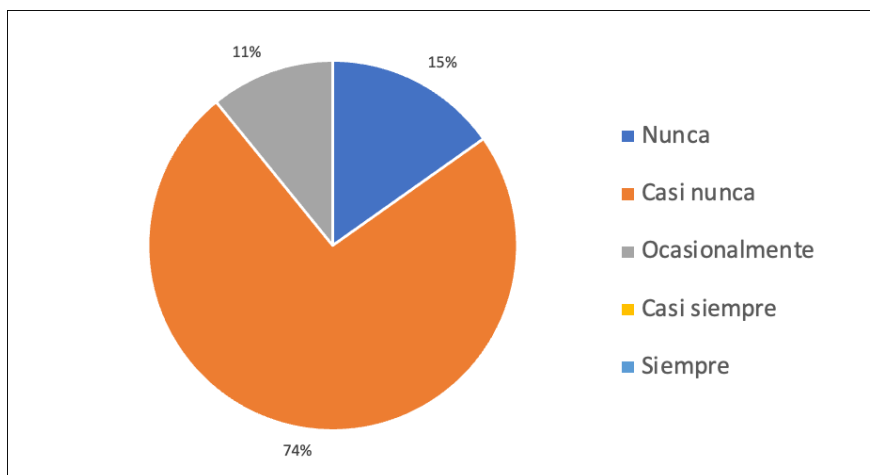
Tabla 28

¿Considerás que tu sueldo es el adecuado para tu puesto de trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 7 | 15% |
| Casi nunca | 34 | 74% |
| Ocasionalmente | 5 | 11% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 26

¿Considerás que tu sueldo es el adecuado para tu puesto de trabajo?



En la *Tabla 28* y *Figura 26* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si consideran que su sueldo es el adecuado para su puesto de trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 74% afirma que casi nunca consideran que su sueldo es el adecuado para su puesto de trabajo, mientras que el 15% indica que nunca y el 11% señala que ocasionalmente.

Indicador: Oportunidades de crecimiento

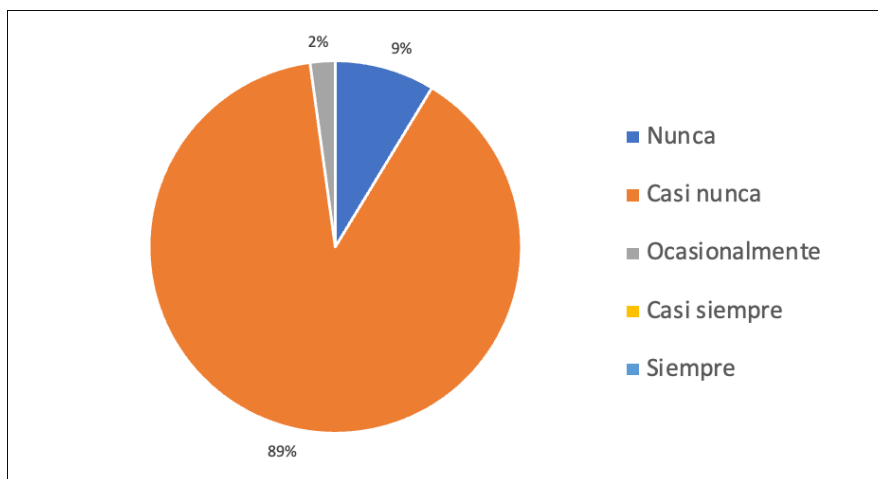
Tabla 29

¿La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 9% |
| Casi nunca | 41 | 89% |
| Ocasionalmente | 1 | 2% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 27

¿La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?



En la *Tabla 29* y *Figura 27* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si la empresa inmobiliaria les brinda oportunidades de formación y crecimiento, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 89% afirma que casi nunca la empresa les brinda oportunidades de formación y crecimiento, mientras que el 9% indica que nunca y el 2% señala que ocasionalmente.

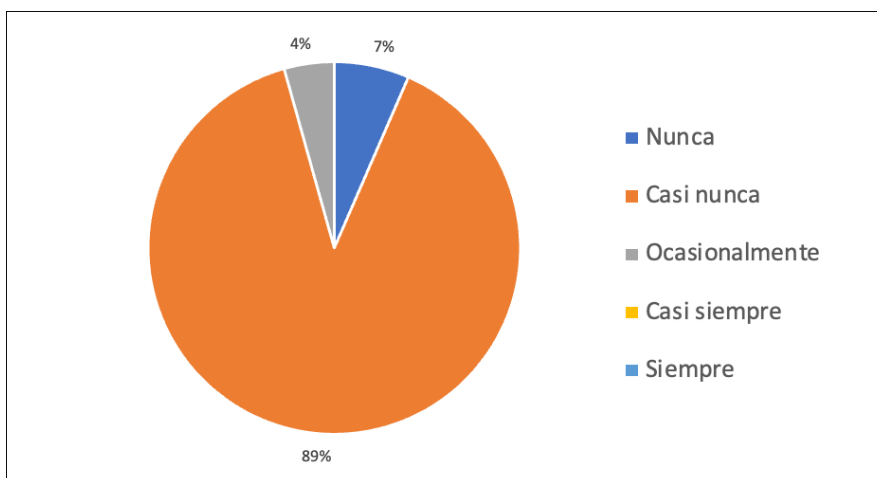
Tabla 30

¿Se presentan oportunidades de promoción en tu trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 7% |
| Casi nunca | 41 | 89% |
| Ocasionalmente | 2 | 4% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 28

¿Se presentan oportunidades de promoción en tu trabajo?



En la *Tabla 30* y *Figura 28* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si se presentan oportunidades de promoción en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 89% afirma que casi nunca se presentan oportunidades de promoción en el trabajo, mientras que el 7% indica que nunca y el 4% señala que ocasionalmente.

- **Dimensión: Condiciones favorables de trabajo**

Indicador: Ambiente de trabajo

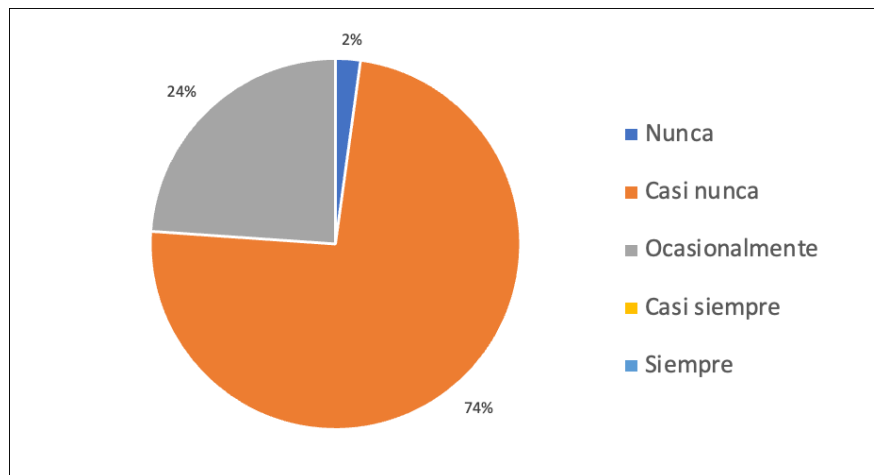
Tabla 31

¿La distribución física de la oficina facilita sus labores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 34 | 74% |
| Ocasionalmente | 11 | 24% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 29

¿La distribución física de la oficina facilita sus labores?



En la *Tabla 31* y *Figura 29* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si la distribución física de la oficina facilita sus labores en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 74% afirma que casi nunca la distribución física de la oficina facilita sus labores, mientras que el 24% indica que ocasionalmente y el 2% señala que nunca.

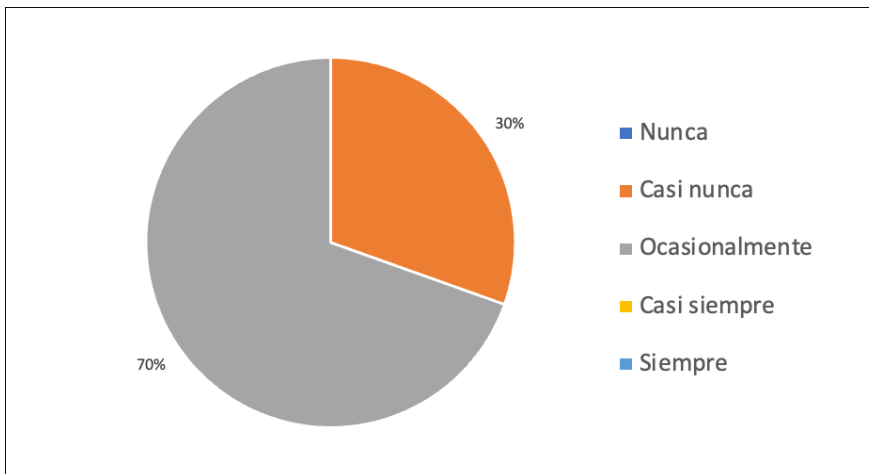
Tabla 32

¿Considera que el ambiente laboral es confortable?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 14 | 30% |
| Ocasionalmente | 32 | 70% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 30

¿Considera que el ambiente laboral es confortable?



En la *Tabla 32* y *Figura 30* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si considera que el ambiente laboral es confortable en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 70% afirma que ocasionalmente consideran que el ambiente laboral es confortable, mientras que el 30% indica que casi nunca.

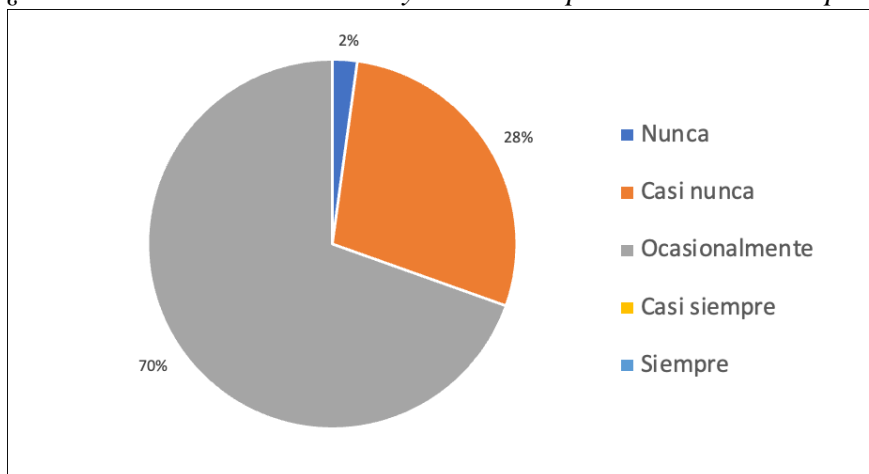
Tabla 33

¿Cuentas con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 2% |
| Casi nunca | 13 | 28% |
| Ocasionalmente | 32 | 70% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 31

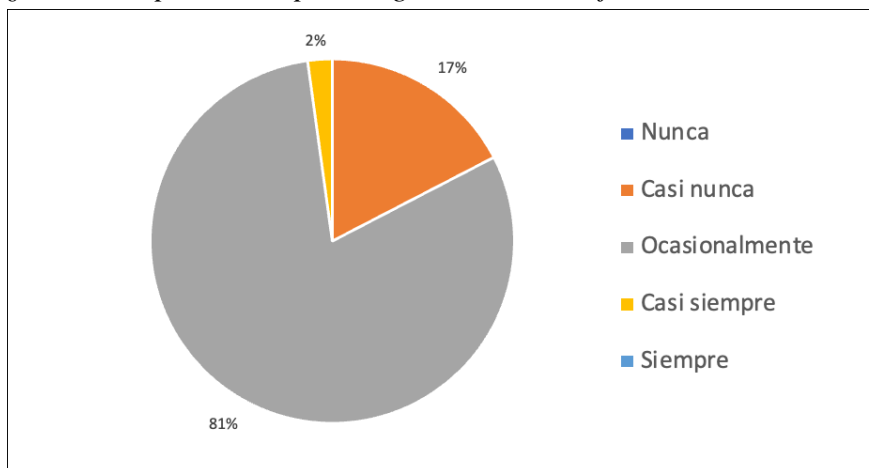
¿Cuentas con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral?



En la *Tabla 33* y *Figura 31* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si cuentan con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 70% afirma que ocasionalmente cuentan con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral, mientras que el 28% indica que casi nunca y el 2% señala que nunca.

Indicador: Autonomía**Tabla 34***¿Tiene independencia para organizar tu trabajo?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 8 | 17% |
| Ocasionalmente | 37 | 81% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 32*¿Tiene independencia para organizar tu trabajo?*

En la *Tabla 34* y *Figura 32* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si tienen independencia para organizar su trabajo en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 81% afirma que ocasionalmente tienen independencia para organizar su trabajo, mientras que el 17% indica que casi nunca y el 2% señala que casi siempre.

Indicador: Rotación del personal

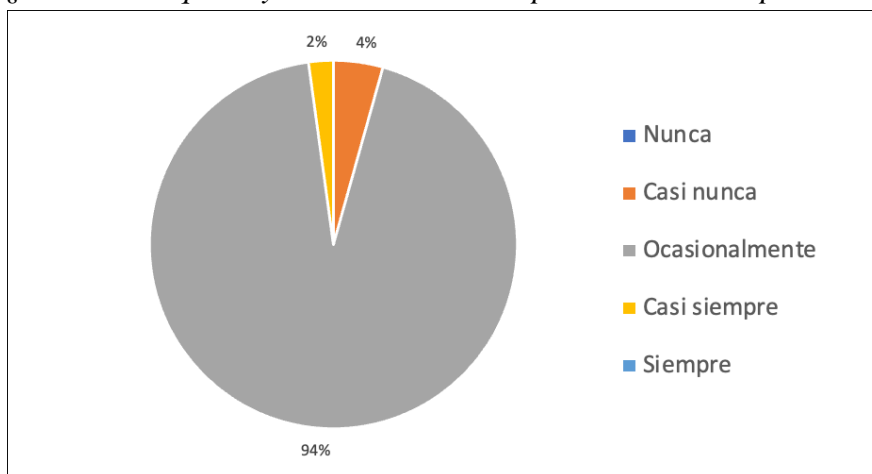
Tabla 35

¿Consideras que hay mucha rotación de personal en la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 2 | 4% |
| Ocasionalmente | 43 | 94% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 33

¿Consideras que hay mucha rotación de personal en la empresa?



En la *Tabla 35* y *Figura 33* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si consideran que hay mucha rotación de personal en la empresa en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 94% afirma que ocasionalmente si consideran que hay mucha rotación de personal en la empresa, mientras que el 4% indica que casi nunca y el 2% señala que casi siempre.

- **Colegas que brinden apoyo**

Indicador: Relación con compañeros

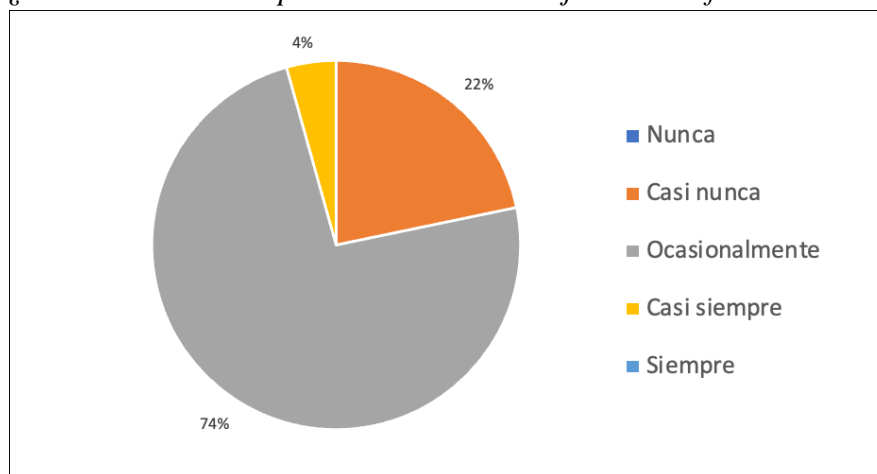
Tabla 36

¿Sus relaciones interpersonales en el trabajo son satisfactorias?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 10 | 22% |
| Ocasionalmente | 34 | 74% |
| Casi siempre | 2 | 4% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 34

¿Sus relaciones interpersonales en el trabajo son satisfactorias?



En la *Tabla 36* y *Figura 34* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si sus relaciones interpersonales son satisfactorias en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 74% afirma que ocasionalmente sus relaciones interpersonales son satisfactorias en el trabajo, mientras que el 22% indica que casi nunca y el 4% señala que casi siempre.

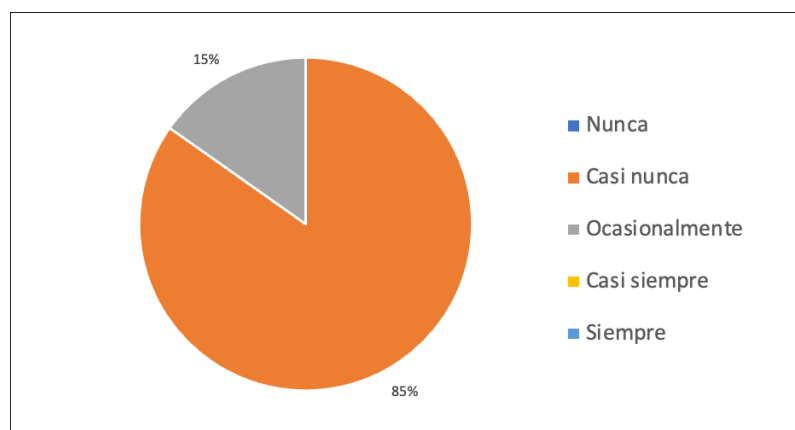
Indicador: Líderes tolerables**Tabla 37**

¿Tu jefe y/o superior inmediato te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 39 | 85% |
| Ocasionalmente | 7 | 15% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 46 | 100% |

Figura 35

¿Tu jefe y/o superior inmediato te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional?



En la *Tabla 37* y *Figura 35* se muestran los resultados obtenidos de la consulta de que, si su jefe y/o superior inmediato les proporcionan las oportunidades para su desarrollo profesional en la empresa inmobiliaria, los cuales se pueden interpretar de la siguiente forma: el 85% afirma que casi nunca su jefe y/o superior inmediato les proporcionan las oportunidades para su desarrollo profesional, mientras que el 15% indica que ocasionalmente se da esta situación.

2. Análisis de Resultados

2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Para establecer la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se cruzará la información y se desarrollará la prueba estadística Chi-cuadrado de asociación de la dimensión planear de la variable 1: gestión administrativa, con cada una de las 3 dimensiones de la variable 2: Satisfacción laboral.

a) Prueba de Hipótesis: Dimensión Planear * Sistema de Recompensas Justas

Hipótesis nula (H_0): El planeamiento no influye en el sistema de recompensas justas.

Hipótesis alternativa (H_1): El planeamiento influye en el sistema de recompensas justas.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 5.991464547

$\chi^2 = 3,239$ forma parte de la región de no rechazo bajo la hipótesis nula.

Tabla 38

*Tabla cruzada: Planear * Sistema de recompensas justas*

| | | Sistema de recompensas justas | | Total |
|---------|----------------|-------------------------------|------------|-------|
| | | Nunca | Casi nunca | |
| Planear | Nunca | 1 | 1 | 2 |
| | Casi nunca | 4 | 36 | 40 |
| | Ocasionalmente | 1 | 3 | 4 |
| Total | | 6 | 40 | 46 |

Tabla 39

*Chi-cuadrado: Planear * Sistema de recompensas justas*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 3,239 | 2 | ,198 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no se puede afirmar que el planeamiento influye en el sistema de recompensas justas.

b) Prueba de Hipótesis: Dimensión Planear * Condiciones Favorables de Trabajo

Hipótesis nula (H_0): El planeamiento no influye en las condiciones favorables de trabajo.

Hipótesis alternativa (H_1): El planeamiento influye en las condiciones favorables de trabajo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 5.991464547

$\chi^2 = 7,103$ forma parte de la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Tabla 40

*Tabla cruzada: Planear * Condiciones favorables de trabajo*

| | | Condiciones favorables de trabajo | | Total |
|---------|----------------|-----------------------------------|----------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | |
| Planear | Nunca | 2 | 0 | 2 |
| | Casi nunca | 10 | 30 | 40 |
| | Ocasionalmente | 0 | 4 | 4 |
| Total | | 12 | 34 | 46 |

Tabla 41

*Chi-cuadrado: Planear * Condiciones favorables de trabajo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 7,103 | 2 | ,029 |

Decisión: se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que el planeamiento influye en las condiciones favorables de trabajo.

c) Prueba de Hipótesis: Dimensión Planear * Colegas Que Brinden Apoyo

Hipótesis nula (H_0): El planeamiento no influye en los colegas que brinden apoyo.

Hipótesis alternativa (H_1): El planeamiento influye en los colegas que brinden apoyo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 9.487729037

$\chi^2 = 12,458$ forma parte de la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Tabla 42

*Tabla cruzada: Planear * Colegas que brinden apoyo*

| | | Colegas que brinden apoyo | | | Total |
|---------|----------------|---------------------------|----------------|--------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | |
| Planear | Nunca | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | Casi nunca | 8 | 32 | 0 | 40 |
| | Ocasionalmente | 0 | 3 | 1 | 4 |
| Total | | 9 | 36 | 1 | 46 |

Tabla 43

*Chi-cuadrado: Planear * Colegas que brinden apoyo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|--------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 12,458 | 4 | ,014 |

Decisión: se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que el planeamiento influye en los colegas que brinden apoyo.

- d) De acuerdo a los resultados de las pruebas estadísticas Chi-cuadrado, correspondiente a la dimensión planear de la variable gestión administrativa sobre las 3 dimensiones de la variable satisfacción laboral, el sistema de recompensas justas no se relaciona estadísticamente con la planeación, mientras que las condiciones favorables de trabajo y colegas que brinden apoyo resultan tener relación con la planeación, por lo que podemos concluir que la planeación se relaciona con la satisfacción laboral, puesto que dos de las tres dimensiones de la variable satisfacción laboral tienen relación con la planeación; de manera que aceptamos la hipótesis específica 1.

2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Para establecer la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2, se cruzará la información y se desarrollará la prueba estadística Chi-cuadrado de asociación de la dimensión organizar de la variable 1: gestión administrativa, con cada una de las 3 dimensiones de la variable 2: Satisfacción laboral.

- a) Prueba de Hipótesis: Dimensión Organizar * Sistema De Recompensas Justas

Hipótesis nula (H_0): La organización no influye en el sistema de recompensas justas.

Hipótesis alternativa (H_1): La organización influye en el sistema de recompensas justas.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 3.841458821

$\chi^2 = 2,518$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula.

Tabla 44

*Tabla cruzada: Organizar * Sistema de recompensas justas*

| | | Sistema de recompensas justas | | Total |
|---------|------------|-------------------------------|------------|-------|
| | | Nunca | Casi nunca | |
| Planear | Nunca | 1 | 1 | 2 |
| | Casi nunca | 5 | 39 | 44 |
| Total | | 6 | 40 | 46 |

Tabla 45

*Chi-cuadrado: Organizar * Sistema de recompensas justas*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 2,518 | 1 | ,113 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que la organización no influye en el sistema de recompensas justas.

b) Prueba de Hipótesis: Dimensión Organizar * Condiciones Favorables De Trabajo

Hipótesis nula (H_0): La organización no influye en las condiciones favorables de trabajo.

Hipótesis alternativa (H_1): La organización influye en las condiciones favorables de trabajo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 3.841458821

$\chi^2 = 0,738$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula.

Tabla 46

*Tabla cruzada: Organizar * Condiciones favorables de trabajo*

| | | Condiciones favorables de trabajo | | Total |
|---------|------------|-----------------------------------|----------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | |
| Planear | Nunca | 0 | 2 | 2 |
| | Casi nunca | 12 | 32 | 44 |
| Total | | 12 | 34 | 46 |

Tabla 47

*Chi-cuadrado: Organizar * Condiciones favorables de trabajo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,738 | 1 | ,390 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que la organización no influye en las condiciones favorables de trabajo.

c) Prueba de Hipótesis: Dimensión Organizar * Colegas Que Brinden Apoyo

Hipótesis nula (H_0): La organización no influye en los colegas que brinden apoyo.

Hipótesis alternativa (H_1): La organización influye en los colegas que brinden apoyo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 5.991464547

$\chi^2 = 0,581$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula

Tabla 48

*Tabla cruzada: Organizar * Colegas que brinden apoyo*

| | | Colegas que brinden apoyo | | | Total |
|---------|------------|---------------------------|----------------|--------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | |
| Planear | Nunca | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | Casi nunca | 9 | 34 | 1 | 44 |
| Total | | 9 | 36 | 1 | 46 |

Tabla 49

*Chi-cuadrado: Organizar * Colegas que brinden apoyo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,581 | 2 | ,748 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que la organización no influye en los colegas que brinden apoyo.

- d) De acuerdo con los resultados de las pruebas estadísticas Chi-cuadrado, correspondiente a la dimensión organizar de la variable gestión administrativa sobre las 3 dimensiones de la variable satisfacción laboral, se concluye que la organización no se relaciona estadísticamente con la satisfacción laboral, ya que los resultados señalan que ninguna de las tres dimensiones de la variable 2 se relaciona con la dimensión organizar, de manera que no aceptamos la hipótesis específica 2.

2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Para establecer la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2, se cruzará la información y se desarrollará la prueba estadística Chi-cuadrado de asociación de la

dimensión dirigir de la variable 1: gestión administrativa, con cada una de las 3 dimensiones de la variable 2: Satisfacción laboral.

a) Prueba De Hipótesis: Dimensión Dirigir * Sistema De Recompensas Justas

Hipótesis nula (H_0): La dirección no influye en el sistema de recompensas justas.

Hipótesis alternativa (H_1): La dirección influye en el sistema de recompensas justas.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 3.841458821

$\chi^2 = 0,618$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula

Tabla 50

*Tabla cruzada: Dirigir * Sistema de recompensas justas*

| | | Sistema de recompensas justas | | Total |
|---------|------------|-------------------------------|------------|-------|
| | | Nunca | Casi nunca | |
| Planear | Nunca | 5 | 27 | 32 |
| | Casi nunca | 1 | 13 | 14 |
| Total | | 6 | 40 | 46 |

Tabla 51

*Chi-cuadrado: Dirigir * Sistema de recompensas justas*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,618 | 1 | ,432 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que la dirección no influye en el sistema de recompensas justas.

b) Prueba De Hipótesis: Dimensión Dirigir * Condiciones Favorables De Trabajo

Hipótesis nula (H_0): La dirección no influye en las condiciones favorables de trabajo.

Hipótesis alternativa (H_1): La dirección influye en las condiciones favorables de trabajo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 3.841458821

$\chi^2 = 1,454$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula

Tabla 52

*Tabla cruzada: Dirigir * Condiciones favorables de trabajo*

| | | Condiciones favorables de trabajo | | Total |
|---------|------------|-----------------------------------|----------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | |
| Planear | Nunca | 10 | 22 | 32 |
| | Casi nunca | 2 | 12 | 14 |
| Total | | 12 | 34 | 46 |

Tabla 53

*Chi-cuadrado: Dirigir * Condiciones favorables de trabajo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,454 | 1 | ,228 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que la dirección no influye en las condiciones favorables de trabajo.

c) Prueba De Hipótesis: Dimensión Dirigir * Colegas Que Brinden Apoyo

Hipótesis nula (H_0): La dirección no influye en los colegas que brinden apoyo.

Hipótesis alternativa (H_1): La dirección influye en los colegas que brinden apoyo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 5.991464547

$\chi^2 = 4,016$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula.

Tabla 54

*Tabla cruzada: Dirigir * Colegas que brinden apoyo*

| | | Colegas que brinden apoyo | | | Total |
|---------|------------|---------------------------|----------------|--------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | |
| Planear | Nunca | 8 | 24 | 0 | 32 |
| | Casi nunca | 1 | 12 | 1 | 14 |
| Total | | 9 | 36 | 1 | 46 |

Tabla 55

*Chi-cuadrado: Dirigir * Colegas que brinden apoyo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,016 | 2 | ,134 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que la dirección no influye en los colegas que brinden apoyo.

- d) De acuerdo con los resultados de las pruebas estadísticas Chi-cuadrado, correspondiente a la dimensión dirigir de la variable gestión administrativa sobre las 3 dimensiones de la variable satisfacción laboral, podemos concluir que la dirección no se relaciona estadísticamente con la satisfacción laboral, ya que los resultados señalan que ninguna de las tres dimensiones de la variable 2 se relaciona con la dimensión dirigir, de manera que no aceptamos la hipótesis específica 3.

2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Para establecer la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 4, se cruzará la información y se desarrollará la prueba estadística Chi-cuadrado de asociación de la

dimensión controlar de la variable 1: gestión administrativa, con cada una de las 3 dimensiones de la variable 2: Satisfacción laboral.

a) Prueba De Hipótesis: Dimensión Controlar * Sistema De Recompensas Justas

Hipótesis nula (H_0): El control no influye en el sistema de recompensas justas.

Hipótesis alternativa (H_1): El control influye en el sistema de recompensas justas.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 3.841458821

$\chi^2 = 13,939$ forma parte de la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Tabla 56

*Tabla cruzada: Controlar * Sistema de recompensas justas*

| | | Sistema de recompensas justas | | Total |
|---------|------------|-------------------------------|------------|-------|
| | | Nunca | Casi nunca | |
| Planear | Nunca | 2 | 0 | 2 |
| | Casi nunca | 4 | 40 | 44 |
| Total | | 6 | 40 | 46 |

Tabla 57

*Chi-cuadrado: Controlar * Sistema de recompensas justas*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|--------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 13,939 | 1 | ,000 |

Decisión: se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que el control no influye en el sistema de recompensas justas.

b) Prueba De Hipótesis: Dimensión Controlar * Condiciones Favorables De Trabajo

Hipótesis nula (H_0): El control no influye en las condiciones favorables de trabajo.

Hipótesis alternativa (H_1): El control influye en las condiciones favorables de trabajo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 3.841458821

$\chi^2 = 5,924$ forma parte de la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Tabla 58

*Tabla cruzada: Controlar * Condiciones favorables de trabajo*

| | | Condiciones favorables de trabajo | | Total |
|---------|------------|-----------------------------------|----------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | |
| Planear | Nunca | 2 | 0 | 2 |
| | Casi nunca | 10 | 34 | 44 |
| Total | | 12 | 34 | 46 |

Tabla 59

*Chi-cuadrado: Controlar * Condiciones favorables de trabajo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 5,924 | 1 | ,015 |

Decisión: se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que el control influye en las condiciones favorables de trabajo.

c) Prueba De Hipótesis: Dimensión Controlar * Colegas Que Brinden Apoyo

Hipótesis nula (H_0): El control no influye en los colegas que brinden apoyo.

Hipótesis alternativa (H_1): El control influye en los colegas que brinden apoyo.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 5.991464547

$\chi^2 = 1,249$ forma parte de la región de aceptación bajo la hipótesis nula.

Tabla 60

*Tabla cruzada: Controlar * Colegas que brinden apoyo*

| | | Colegas que brinden apoyo | | | Total |
|---------|------------|---------------------------|----------------|--------------|-------|
| | | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | |
| Planear | Nunca | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | Casi nunca | 8 | 35 | 1 | 44 |
| Total | | 9 | 36 | 1 | 46 |

Tabla 61

*Chi-cuadrado: Controlar * Colegas que brinden apoyo*

| | Valor | df | Significación asintótica |
|-------------------------|-------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,249 | 2 | ,536 |

Decisión: no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ se puede afirmar que el control no influye en los colegas que brinden apoyo.

- d) De acuerdo con los resultados de las pruebas estadísticas Chi-cuadrado, correspondiente a la dimensión controlar de la variable gestión administrativa sobre las 3 dimensiones de la variable satisfacción laboral, la dimensión colegas que brinden apoyo no se relaciona estadísticamente con el control, mientras que las dimensiones sistema de recompensas justas y condiciones favorables resultan tener relación con el controlar, por lo que podemos concluir que el control si tiene relación con la satisfacción laboral, ya que dos de las tres dimensiones de la variable 2 tienen relación con el control, de manera que aceptamos la hipótesis específica 4.

3. Discusión de resultados

Con resultados de las hipótesis específicas, dos de las cuatro dimensiones de la variable 1, gestión administrativa, demostraron estar relacionadas con la satisfacción laboral, estas fueron la planificación y control, mientras que la organización y dirección demostraron no tener correlación con ninguno de los indicadores de la satisfacción laboral. Por lo cual, se concluye que entre las variables si existe una relación, aunque esta no se vea reflejada entre todas las dimensiones, esto se puede deber a que la empresa presenta más falencias en ciertas dimensiones como las de la planificación y control, que comprende situaciones que pueden afectar el desempeño laboral de los trabajadores. En la tesis de Alvarado (2020), obtuvieron como resultado que existe un nivel de relación moderada entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral. Por lo que, la diferencia en los resultados se puede deber a que las variables se han aplicado a empresas de distintos rubros, de tal forma que se puede interpretar que, en el contexto de la empresa inmobiliaria, la organización y la dirección no tiene una repercusión significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores. Aunque también cabe mencionar, que se emplearon distintos indicadores para la elaboración de cada instrumento, ya que solo hay similitud en siete de los indicadores, tales como: comunicación, seguimiento, liderazgo, etc.

Asimismo, Dávila y Moya (2019), obtuvieron que existe una relación positiva alta entre la variable gestión administrativa y la dimensión condiciones favorables de trabajo con un p-valor significativo, de la misma forma, en la presente investigación se obtuvo que la dimensión planificación influye en las condiciones favorables de trabajo, con p-valor 0,029 y en relación con el control se obtuvo un p-valor 0,015. Esto quiere decir que, si la empresa se enfoca en la mejoría de las prácticas de planificación y control, los resultados se verán

reflejado en como los trabajadores se sientan con respecto a las condiciones de trabajo, al igual que el sistema de recompensas justas y el apoyo que brindan los colegas.

En el antecedente de Lújan (2018) se determinó que la relación es positiva moderada entre la dimensión planificación y la variable satisfacción laboral con un p-valor 0,000, resultado que respalda que la planificación tiene una relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria en lima, ya que la planificación ha demostrado tener una correlación con la dimensión condiciones favorables de trabajo con un p-valor de 0,029, y p-valor 0,014 en correlación con la dimensión colegas que brinden apoyo.

Por otro lado, el antecedente afirma que se relaciona a un nivel positivo moderado la organización y satisfacción laboral de los colaboradores, con un p-valor 0,000, mientras que la presente investigación rechaza este resultado ya que se obtuvo que no existe relación, por lo que se puede interpretar que no necesariamente al trabajar en una mejoría en la comunicación, el diseño organizacional y actualización de equipos tecnológicos, los trabajadores de la empresa inmobiliaria se sentirán más satisfechos laboralmente.

Bernal (2020), señala como conclusión que se relaciona de manera directa y significativamente la dimensión dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores, con un p-valor 0,000. De acuerdo con el autor, las personas encargadas de dirigir la empresa deben poner sus esfuerzos en mantener motivado a sus colaboradores y poner en práctica su liderazgo, ya que de esta forma se logra mejores resultados laborales y mayor participación de los trabajadores en las distintas actividades que se realicen. Por lo que, se puede reconocer que la dirección es fundamental para cualquier empresa, sin embargo en el caso de la empresa inmobiliaria, esta dimensión no repercute en la satisfacción laboral, ya que en los últimos 2 años el 95% de los trabajadores han estado realizan trabajo remoto, lo cual ha generado un distanciamiento entre los colaboradores, por lo que poner en práctica el liderazgo ha sido una

tarea difícil en esas circunstancias y por ende este factor a perdido su relevancia en la satisfacción laboral de los colaboradores, sin embargo no se descarta que a partir del presente año, la dirección puede tomar mayor importancia en cuanto a la satisfacción de los trabajadores ya que se proyecta un retorno progresivo a oficina, lo cual permitirá retomar los equipos de trabajo y mejorar la comunicación entre los compañeros.

Por último, Bernal (2020) señala que la dimensión de control se relaciona con la variable satisfacción laboral de los trabajadores con un nivel de relación moderado, de p-valor 0,000. Como resultado, se reconoce la importancia de esta dimensión de la gestión administrativa, ya que es importante mantener un control de los trabajadores para buscar un mejor rendimiento, sin perturbar la satisfacción de los trabajadores. Asimismo, los resultados señalan que el control se relaciona con la dimensión sistema de recompensas justas con un p-valor 0,00 y con la dimensión condiciones favorables de trabajo con un p-valor 0,015, al igual que en la investigación de Alvarado (2020), donde se obtuvo un resultado de p-valor 0,000 en relación a la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral, ya que 32.4% de los trabajadores señalaron estar insatisfechos con respecto a las condiciones físicas y el 50% presenta un nivel de insatisfacción con respecto a los beneficios laborales.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- Primero, concluimos que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, ya que solo dos de las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, variable 1, resultaron tener relación estadística con la variable satisfacción laboral, variable 2.
- Segundo, concluimos que la planeación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria e Lima, ya que la planeación influye en las condiciones favorables de trabajo (p-valor 0,029) y en los colegas que brinden apoyo (p-valor 0,014); esto se ve evidenciado en la rotación de personal, el que no todos los trabajadores cuenten con un espacio físico de trabajo en las oficinas o las pocas oportunidades de crecimiento, situaciones que se podrían revertir si se revisara las acciones de planificación de la organización.
- Tercero, concluimos que la organización no se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima, ya que no hay relación entre la dimensión de la variable 1 y las de la variable 2. A pesar de que la empresa presenta ciertas falencias en el aspecto organizacional como la ausencia de implementos informáticos modernos o poco definidos los puestos de trabajo, estadísticamente estos no afectan a la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Cuarto, concluimos que la dirección no se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima, ya que no hay relación entre la dimensión de la variable 1 y las de la variable 2. Aunque la empresa no brinde incentivos

laborales y no se den buenas prácticas de comunicación y liderazgo, parece ser que estadísticamente esto no se relaciona con la satisfacción laboral.

- Quinto, concluimos que el control se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima, ya que el control influye en el sistema de recompensas justas (p-valor 0,000) y en las condiciones favorables de trabajo (p-valor 0,015). La ausencia de evaluación de desempeños o un claro control de metas en las distintas escalas organizacionales afectan en la satisfacción laboral de los trabajadores, como por ejemplo el muy poco reconocimiento por desempeño laboral.

2. Recomendaciones

- Se recomienda que el grupo inmobiliario fortalezca sus funciones de planear, organizar, dirigir y control, ya que las decisiones tomadas durante la gestión administrativa pueden influir positivamente en la mejoría de la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Se recomienda fortalecer las actividades de planeación y monitoreo de resultados, para ello, es importante que todos los trabajadores puedan formar parte del desarrollo de los planes de trabajo y se promueva entre los mismo el trabajo en base a metas y objetivos.
- Se recomienda desarrollar un organigrama por cada área de la empresa y actualizarlo de forma periódica, en donde los cargos estén bien definidos. Asimismo, realizar charlas para optimizar la comunicación entre los colaboradores y de la misma forma brindar herramientas tecnológicas modernas para reforzar el desempeño laboral.
- Se recomienda realizar charlas para el fortalecimiento del liderazgo entre los trabajadores, independientemente del cargo laboral que ocupen. De igual

importancia, se debe considerar trabajar en la motivación de los trabajadores para mejorar el desempeño laboral.

- Se recomienda controlar el cumplimiento de metas y objetivos, ya que de esta forma se podrá realizar una retroalimentación de desempeño y tomar las acciones requeridas para mejorar continuamente sus resultados.

REFERENCIAS

- Aguilar, N, Magaña, D. y Surdez, E. (2010). Importancia de la satisfacción laboral. El Buzon de Paciolí, 69, 1-28.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alvarado, M. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020. (Maestro en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Arif, F. y Rahman, S. (2018). Knowledge Management and Job Satisfaction. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 8, 266-274. Doi: 10.6007/IJARBS/v8-i9/4589
- Baque, M. (2021). El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión ecuatoriana, 2020. (Grado Académico de Doctora en Educación con Mención en Gestión Educativa). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Bernal, V. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019. (Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Boluarte, A. y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. LIBERABIT, 2, 235-243.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Chapoy, D. (2003). *Planeación, programación y presupuestación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chávez, M., Castelo, A. y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. FIPCAEC, 18, 16-29. Doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiang, M., Núñez, A. y Martín, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas. https://books.google.com.pe/books?id=0d8oEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Consejo Nacional de Población. (2011). *La Planeación demográfica*. México: Autor. <http://conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/208/6/images/LaPlaneacionDemograficaEnMexico.pdf>
- Dávila, D. y Moya, C. (2019). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., año 2018. (Licenciado en Administración). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Daza, D y Porto, S. (2007). Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. Universidad tecnológica de Bolívar. Cartagena de Indias D. T. y C., Colombia.
- Fuentes, S. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. (Licenciada en Psicóloga Industrial Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación, sexta edición*. México: McGraw-Hill education.

- Hitt, M., Black, J. y Porter, L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- López, G., Mata, M., Becerra, F. y Cabrera, H. (2018). *Planificación de empresas*. Ecuador: Editorial Universo Sur.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Luján, E. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional oriente Pucallpa – INPE 2018. (Licenciada en Administración). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Martínez, E. (2011). *Formación y orientación laboral*. España: Macmillan Iberia S.A.
- Martínez, J. y Valls, F. (2008). Aplicación de la teoría de holland a la clasificación de ocupaciones. Adaptación del inventario de clasificación de ocupaciones (ICO). *Revista mexicana de psicología*, 25, 151-164. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016300012.pdf>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3, 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Omar, A., Salessi, S. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Revista de Administração Mackenzie – RAM*, 18, 92-115. Doi: 10.1590/1678-69712017/administracao.v18n5p92-115
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35, 227-232. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, A. (2018). Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano. (Magíster en Gestión del Talento Humano). Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador.

- Portales, C., Araiza, Z. y Velarde, E. (2012). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005) *Administración. Octava edición*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración, octava edición*. México: Pearson Educación.
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4, 1510-1523. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salgado, J., Guerrero, L. y Salgado, N. (2016). *Fundamentos de Administración*. México: Editorial Éxodo.
- Sánchez, M. (2014). *Administración I*. México: Grupo editorial patria.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2006) *Administración 6a edición*. México: Prentice-Hall, Inc.
- Torres, Z. y Torres, H. (2014) *Planeación y control*. México: Grupo Editorial Patria.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.

APÉNDICE

Apéndice A



CUESTIONARIO

El cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre las áreas de mejora de la gestión administrativa de la empresa y la satisfacción laboral de los trabajadores, por lo que, se solicita responder las preguntas con la mayor sinceridad posible.

A continuación, encontraras una serie de preguntas que responderás marcando con un (X) la alternativa que mejor describa lo que siente o piensa, no existe respuesta correcta o incorrecta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|------------|----------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | Siempre |
| DIMENSION: PLANEAR | | | | |
| ¿Se trabaja en base a metas establecidas? | | | | |
| ¿Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos? | | | | |
| ¿Se planifican los procedimientos administrativos en función a los objetivos? | | | | |
| ¿Se encuentran definidos los planes de trabajo? | | | | |
| ¿Se definen los planes de trabajo con la participación de todos los colaboradores involucrados? | | | | |
| DIMENSION: ORGANIZAR | | | | |
| ¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores? | | | | |
| ¿Considera que existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa? | | | | |
| ¿Cuenta el área donde labora con un organigrama? | | | | |
| ¿El organigrama del área donde labora está actualizado? | | | | |
| ¿Considera que los cargos en su área están bien definidos? | | | | |
| ¿Considera que emplean sistemas informáticos actualizados? | | | | |
| ¿Considera que se les brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos? | | | | |
| DIMENSION: DIRIGIR | | | | |
| ¿Existen equipos de trabajo en su área? | | | | |
| ¿Se establecen metas por equipos de trabajo? | | | | |
| ¿Su jefe y/o superior inmediato demuestra liderazgo? | | | | |
| ¿Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados? | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| ¿Se siente motivado para realizar su trabajo? | | | | | |
| ¿Está satisfecho con su puesto de trabajo? | | | | | |
| DIMENSION: CONTROLAR | | | | | |
| ¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar? | | | | | |
| ¿Su jefe y/o superior inmediato realiza una retroalimentación de los resultados del desempeño laboral de los colaboradores? | | | | | |
| ¿Su jefe y/o superior inmediato monitorea sus actividades laborales? | | | | | |
| ¿Se realiza un control del cumplimiento de metas y objetivos? | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| DIMENSION: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral? | | | | | |
| ¿Recibes algún incentivo por parte de la empresa cuando realizas un buen trabajo? | | | | | |
| ¿Consideras que tu sueldo es el adecuado para tu puesto de trabajo? | | | | | |
| ¿La empresa te brinda las oportunidades de formación y crecimiento? | | | | | |
| ¿Se presentan oportunidades de promoción en tu trabajo? | | | | | |
| DIMENSION: CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO | | | | | |
| ¿La distribución física de la oficina facilita sus labores? | | | | | |
| ¿Considera que el ambiente laboral es confortable? | | | | | |
| ¿Cuentas con todos los bienes y materiales para un buen desempeño laboral? | | | | | |
| ¿Tienes independencia para organizar tu trabajo? | | | | | |
| ¿Consideras que hay mucha rotación de personal en la empresa? | | | | | |
| DIMENSION: COLEGAS QUE BRINDEN APOYO | | | | | |
| ¿Sus relaciones interpersonales en el trabajo son satisfactorias? | | | | | |
| ¿Tu jefe y/o superior inmediato te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice B

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado(a), como parte del desarrollo de mi tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022*, requiero su participación para validar mi instrumento de investigación. Agradezco por anticipado su colaboración y aporte.

Para la evaluación se adjunta:

- Matriz de operacionalización
- Instrumento de investigación

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| CRITERIOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Las preguntas son pertinentes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas son relevantes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas son coherentes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas estan bien formuladas gramaticalmente | | | | | X |
| La cantidad de preguntas son las adecuadas | | | | | X |
| La estructura de la encuesta es adecuada | | | | | X |
| El instrumento cumple con el proposito de evaluar adecuadamente ambas variables | | | | | X |

Observaciones y sugerencias:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: M(o) EFRAIN LEONCIO OSTOS CUEVA
Especialidad del evaluador: MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS



FIRMA

Fecha:16/02/2024

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado(a), como parte del desarrollo de mi tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022*, requiero su participación para validar mi instrumento de investigación. Agradezco por anticipado su colaboración y aporte.

Para la evaluación se adjunta:

- Matriz de operacionalización
- Instrumento de investigación

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| CRITERIOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Las preguntas son pertinentes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas son relevantes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas son coherentes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas están bien formuladas gramaticalmente | | | | | X |
| La cantidad de preguntas son las adecuadas | | | | | X |
| La estructura de la encuesta es adecuada | | | | | X |
| El instrumento cumple con el propósito de evaluar adecuadamente ambas variables | | | | | X |

Observaciones y sugerencias:

Opinión de aplicabilidad:

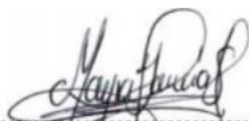
Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. MAYRA GRISELL GARCÍA SILVA

Especialidad del evaluador: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



Dra. Mayra G. Garcia Silva
CEP: 49774 REE: 6573 RED: 108

Fecha: 16/02/2024

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado(a), como parte del desarrollo de mi tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022*, requiero su participación para validar mi instrumento de investigación. Agradezco por anticipado su colaboración y aporte.

Para la evaluación se adjunta:

- Matriz de operacionalización
- Instrumento de investigación

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| CRITERIOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Las preguntas son pertinentes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas son relevantes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas son coherentes para la investigación | | | | | X |
| Las preguntas estan bien formuladas gramaticalmente | | | | | X |
| La cantidad de preguntas son las adecuadas | | | | | X |
| La estructura de la encuesta es adecuada | | | | | X |
| El instrumento cumple con el proposito de evaluar adecuadamente ambas variables | | | | | X |

Observaciones y sugerencias:

Creo que sería interesante establecer un periodo de tiempo, para que la persona pueda pensar en sus respuestas de una manera concisa. Ej. "Considerando los últimos 6 meses dentro de la compañía, usted diría que (...)"

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Camila Karina Delgado Neyra

Especialidad del evaluador: Licenciada en Economía


FIRMA

Fecha: .17/.02/2024..

Apéndice C

| CASOS DE EXITO EN EMPRESAS GLOBALES | | |
|-------------------------------------|--|--|
| EMPRESA | BUENAS PRÁCTICAS | RESULTADO |
| Adobe Systems | Durante la pandemia, la empresa puso en práctica workshops, focus groups, encuestas a trabajadores y sesiones de trabajo, para atender los problemas o dificultades que puedan estar atravesando los trabajadores, para poder encontrar soluciones. Por ejemplo, una práctica que aún mantiene Adobe es la flexibilidad del horario de trabajo para poder atender responsabilidades personales, de esta forma la empresa prioriza construir una conexión con sus trabajadores. | Considerada la empresa N°1 con empleados más satisfechos en el 2021 |
| Google | Ofrece salarios competitivos ya que estos son mayores al promedio, inclusive para aquellos empleados con poca experiencia. Los trabajadores se sienten motivados a trabajar ya que identifican que su trabajo apoya a hacer universalmente accesible y útil la información. Asimismo, la empresa permite a cualquier trabajador exponer ideas o iniciativas a los managers. | 86% de los trabajadores en Google, afirman estar bastante o extremadamente satisfechos con su trabajo |
| Marriot Hotels | La compañía identifico que para que los clientes reciban un buen servicio sus empleados deben estar bien motivados con su trabajo. Para reducir la rotación y mantener una satisfacción laboral entre sus trabajadores, la empresa promueve ciertas prácticas como: feedbacks para mejorar ciertas prácticas o motivar, conferencias sobre el propósito y metas de la organización, crecimiento laboral con oportunidad de residir en otros países, etc. | Cadena de hoteles con mejor servicio al cliente |

Apéndice D

| PLAN DE MEJORA | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----------------------------------|---|----------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| DEBILIDAD / PROBLEMA | ACCIÓN CORRECTIVA | ESTRATEGIA | MEDIO DE VERIFICACIÓN | RESPONSABLES | IMPLEMENTACIÓN | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Los procesos internos de la empresa no son claros y la información no esta al alcance de todos. | Facilitar la información a todos los trabajadores. | Elaboración de diagramas de flujo. | Mediante encuesta | Área de Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | |
| | | Charlas informativas sobre los procesos internos | | | | | | | | | | | | | | |
| Las metas organizacionales no son claras. | Definir con claridad las metas y comunicarlo entre todos los trabajadores. | Realizar conferencias sobre el estatus de los proyectos inmobiliarios en desarrollo. | Mediante encuesta | Área de Recursos Humanos y Proyectos | | | | | | | | | | | | |
| | | Realizar conferencias anuales sobre las metas a corto, mediano y largo plazo. | | | | | | | | | | | | | | |
| No hay una comunicación efectiva entre los colaboradores | Definir y promover un canal de comunicación entre los trabajadores. | Charlas de implementación de un canal de comunicación, por ejemplo: Teams. | Mediante encuesta | Área de Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | |
| Trabajan con equipos tecnológicos en mal estado | Reemplazar aquellos equipos depreciados por nuevos y modernos. | Compra de nuevas laptops y accesorios. | Mediante encuesta | Área de Sistemas | | | | | | | | | | | | |
| Escaso control de cumplimiento de objetivos | Controlar el desempeño de los trabajos. | Realizar semanal o quincenalmente reuniones entre áreas / equipos de trabajo para evaluar el cumplimiento de los objetivos. | Mediante los resultados laborales | Área de Recursos Humanos y Jefe a cargo | | | | | | | | | | | | |
| Pocos incentivos o reconocimientos laborales | Poner en práctica estrategias para motivar a los trabajadores. | Reconocimiento mensual por el desempeño de los trabajos mediante una reunión. | Mediante encuesta | Área de Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | |
| | | Brindar oportunidades de crecimiento laboral | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ofrecer sueldos acorde o superior al mercado. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Brindar flexibilidad laboral para temas personales o de salud. | | | | | | | | | | | | | | |
| Reducido espacio fisico de trabajo | Brindar un espacio fisico de trabajo adecuado para el desempeño laboral de los trabajadores | Alquilar / adquirir más oficinas | Mediante resultados | Área de Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia