



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR
Y TURISMO DE MADRE DE DIOS, 2017”**

PRESENTADO POR:

BR. MELISSA ALEXIS, GARCIA MADERA

Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESORA:

MG. RUTH, TORREN MEDRANO

PUERTO MALDONADO-PERÚ

2017



Título : LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE MADRE DE DIOS, 2017.

Autor : - Melissa Alexis Garcia Madera

Fecha : 2017

RESUMEN

En el planteamiento del problema se presentó una introducción sobre el aspecto teórico de la gestión administrativa y de la satisfacción laboral, además se habló sobre el rol que cumple la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Madre de Dios.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Madre de Dios, con esto vamos a evidenciar que si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

La investigación se caracteriza por ser de tipo no experimental con un diseño descriptivo, correlacional de corte transversal. Se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección (escala de Likert), el cual nos permitirá recolectar información de las variables para efectuar la correlación, en primer lugar el cuestionario de gestión administrativa es dirigido a todos los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Madre de Dios la cual tiene como dimensiones: Planificación, organización, dirección y control; está constituida por 36 ítems; seguidamente se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral a través de 3 dimensiones: Efectos de la satisfacción laboral, condiciones de trabajo y sistema de recompensas y está constituida por 27 ítems.

La población parte del estudio, estuvo conformada con un total de 15 trabajadores de los cuales 09 son personal permanente y 06 personal eventual. Los resultados indicaron que el coeficiente de correlación entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral es de 0,687; indica una correlación moderada entre las variables analizadas, con un nivel de confianza de 95%.La



gestión administrativa y la satisfacción laboral se encuentran en un nivel aceptable, ya que los trabajadores consideran que se realiza una planificación, organización, dirección y control que ayuda a que los trabajadores puedan lograr con sus funciones pero piensan que implementándose una guía de trabajo en los procedimientos administrativos y/o manuales en el cual se deba de incluir todas las actividades y establecer las responsabilidades de los funcionarios, se puede lograr todos los objetivos y metas de esta institución de una mejor manera. Respecto a la satisfacción laboral los trabajadores se sienten motivados con el entorno de su trabajo porque les permiten llevar a cabo sus funciones pero consideran que se debe de implementar pasantías y capacitaciones para los ascensos y de esta manera mejorar el nivel remunerativo de los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Satisfacción, Planificación, Organización, Dirección, Control.



SUMMARY

The introduction of the problem presented an introduction on the theoretical aspect of administrative management and job satisfaction, and spoke about the role of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Madre de Dios.

The objective of the present investigation is to determine the relationship that exists between the administrative management and the labor satisfaction of the workers of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Madre de Dios, with this we will show that if there is a relationship between the administrative management And job satisfaction.

The research is characterized by being non-experimental with a descriptive, correlational cross-sectional design. The questionnaire will be used as a collection instrument (Likert scale), which will allow us to collect information on the variables to carry out the correlation. First, the administrative management questionnaire is addressed to all workers of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Madre de Dios which has as dimensions: Planning, organization, direction and control; Is made up of 36 items; Then the questionnaire of job satisfaction was applied through 3 dimensions: Effects of job satisfaction, working conditions and rewards system and is constituted by 27 items. The population part of the study was made up of a total of 15 workers, of whom 09 are permanent staff and 06 are temporary staff.

The results indicated that the coefficient of correlation between the variables administrative management and job satisfaction is 0.687; Indicates a moderate correlation between the analyzed variables, with a confidence level of 95%. Administrative management and job satisfaction are at an acceptable level, since workers consider that planning, organization, direction and control are carried out, which helps workers to achieve their functions but think that implementing a work guide in The administrative and / or manual procedures in which all activities must be included and the responsibilities of the officials must be established, all the objectives and goals of this institution can be achieved in a better way. Regarding job satisfaction workers are motivated with the environment of their work because they allow them to carry out their functions



but consider that it is necessary to implement internships and training for promotions and thus improve the remuneration level of workers.

KEYWORDS: Management, Satisfaction, Planning, Organization, Direction, Control.