



**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL  
DE INDECOPI, 2023

**Línea de investigación:  
Gestión Empresarial**

Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con  
mención en Administración Pública

**Autor**

Garcia Espinal, Mayquer Yul

**Asesor**

Chávez Navarro, Juan Roberto

ORCID: 0000-0002-0187-6165

**Jurado**

Ponce Veneros, Manuel Santos

Medina Salgado, Antonio Bartolome

Agüero Arias, Tito Armando

**Lima - Perú**

**2025**



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL DE INDECOPI, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://tesis.unsm.edu.pe">tesis.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://actrav-courses.itcilo.org">actrav-courses.itcilo.org</a> Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
11	<a href="https://www.lapatria.pe">www.lapatria.pe</a> Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL  
DE INDECOPI, 2023

Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial

Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en  
Administración Pública

Autor:  
García Espinal, Mayquer Yul

Asesor:  
Chávez Navarro, Juan Roberto  
ORCID: 0000-0002-0187-6165

Jurado:  
Ponce Veneros, Manuel Santos  
Medina Salgado, Antonio Bartolome  
Agüero Arias, Tito Armando

Lima - Perú

2025

## DEDICATORIA

A mis padres a quienes les debo lo que soy y por siempre alentarme a seguir adelante, a mi hija Emily que me inspira a mejorar en todo aspecto.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1. Descripción y formulación del problema</b> .....	<b>8</b>
<b>1.1.1 Descripción del problema</b> .....	<b>8</b>
<b>1.1.2 Formulación del Problema</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2. Antecedentes</b> .....	<b>11</b>
<b>1.3. Objetivos</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.1 Objetivo General</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>14</b>
<b>1.4. Justificación</b> .....	<b>15</b>
<b>1.5. Hipótesis</b> .....	<b>16</b>
<b>1.5.1. Hipótesis General</b> .....	<b>16</b>
<b>1.5.2. Hipótesis Específicos</b> .....	<b>16</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1.1. Gestión administrativa</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1.2. Satisfacción Laboral</b> .....	<b>23</b>
<b>III. MÉTODO</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Tipo de investigación</b> .....	<b>27</b>
<b>3.2 Ámbito temporal y espacial</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3 Variables</b> .....	<b>28</b>
<b>3.4 Población y muestra</b> .....	<b>28</b>
<b>3.5 Instrumentos</b> .....	<b>29</b>
<b>3.6 Procedimientos</b> .....	<b>31</b>
<b>3.7 Análisis de datos</b> .....	<b>31</b>
<b>3.8. Consideraciones éticas</b> .....	<b>32</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>
<b>4.1 Análisis descriptivo</b> .....	<b>33</b>
<b>4.2 Análisis inferencial</b> .....	<b>37</b>

<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>47</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>49</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b> .....	<b>50</b>
<b>XI. ANEXOS</b> .....	<b>55</b>
<b>Anexo A. Matriz de consistencia</b> .....	<b>56</b>
<b>Anexo B. Encuestas</b> .....	<b>57</b>
<b>Anexo C. Validación de Instrumentos</b> .....	<b>64</b>
<b>Anexo D. Carta de Autorización</b> .....	<b>70</b>

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023”, planteó como fin primordial: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI de la sede principal, 2023. La investigación surgió debido a que se ha encontrado en estudios previos una fuerte incidencia de la gestión administrativa sobre el logro de los objetivos de una empresa, además que, como área, ofrece un manejo más eficiente de los recursos disponibles. El enfoque de estudio que desarrolló fue cuantitativo, no experimental, de alcance correlacional y corte transeccional, donde cooperó una muestra constituida por 29 colaboradores del área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi. Con base en los hallazgos, se concluyó que, existe una estrecha correspondencia entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la sede principal del INDECOPI. Este es un aporte importante para que la institución cree e implemente prácticas y políticas de gestión que favorezcan un ambiente laboral satisfactorio y, en consecuencia, ayuden a la organización a cumplir sus objetivos.

*Palabras clave:* Gestión administrativa, satisfacción laboral, planeación.

## ABSTRACT

The present study entitled “Administrative management and job satisfaction in the collaborators of the Legal Advisory area of the main headquarters of Indecopi, 2023”, proposed as its primary purpose: Determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the collaborators of INDECOPI, district headquarters Lima, 2023. The research arose because previous studies have found a strong impact of administrative management on the achievement of a company's objectives, in addition to the fact that, as an area, it offers more efficient management of available resources. The study approach developed was quantitative, non-experimental, correlational in scope and transectional, where a sample made up of 29 collaborators from the Legal Advisory area of Indecopi's main headquarters cooperated. Based on the findings, it was concluded that there is a close correspondence between administrative management and job satisfaction at the INDECOPI headquarters. This is an important contribution for the institution to create and implement management practices and policies that promote a satisfactory work environment and, consequently, help the organization meet its objectives.

*Keywords:* Administrative management, job satisfaction, planning.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge en un contexto donde las organizaciones buscan constantemente mejorar su eficiencia y el bienestar de sus empleados. En el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), una entidad crucial para el funcionamiento del mercado peruano, la gestión administrativa y la satisfacción laboral son aspectos fundamentales para garantizar un servicio de calidad a los ciudadanos.

La investigación se estructura en siete capítulos que abordan de manera integral la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el área de Asesoría Jurídica de INDECOPI.

El capítulo I presenta la descripción del problema, ofreciendo una visión detallada de la situación actual de la Oficina de Asesoría Jurídica del INDECOPI. Se revisan los antecedentes relevantes, se establecen los objetivos que guían la investigación, se justifica la importancia del estudio y se plantean las hipótesis a comprobar.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, proporcionando una base conceptual sólida sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, así como su interrelación en el contexto de organizaciones públicas.

El capítulo III detalla el método de investigación empleado, destacando el enfoque cuantitativo utilizado para recopilar y analizar los datos de manera objetiva y sistemática.

Los resultados obtenidos se presentan en el capítulo IV, ofreciendo una visión clara y concisa de los hallazgos principales del estudio.

El capítulo V se dedica a la discusión de los resultados, contrastando los hallazgos con la literatura existente y analizando sus implicaciones para INDECOPI y el sector público en general.

Las conclusiones del estudio se exponen en el capítulo VI, sintetizando los principales descubrimientos y su relevancia para la gestión administrativa y la satisfacción laboral en INDECOPI.

Finalmente, el capítulo VII ofrece recomendaciones basadas en los hallazgos, proporcionando sugerencias prácticas para mejorar la gestión administrativa y aumentar la satisfacción laboral en el área de Asesoría Jurídica de INDECOPI.

En suma, la investigación buscó contribuir al conocimiento sobre la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el contexto de las instituciones públicas peruanas, ofreciendo insights valiosos para la mejora continua de INDECOPI y organizaciones similares.

## **1.1. Descripción y formulación del problema**

### ***1.1.1 Descripción del problema***

Hoy en día, estudiar e investigar la gestión administrativa es crucial para cualquier organización, ya que está vinculada al avance de todas las empresas y sirve como indicador del crecimiento profesional de los miembros del personal, que se pone de manifiesto de diversas formas, como la producción, el cumplimiento del entorno y las normas de trabajo y el calibre de la producción.

Cada institución pública tiene un estilo de gestión administrativa único. Todas dedican una cantidad significativa de tiempo y dinero a organizar sus actividades para alcanzar sus objetivos, y los empleados son cruciales en este proceso. La eficacia de los procedimientos administrativos en una organización incide de modo directo en la complacencia del colaborador y/o asalariado (Saavedra y Delgado, 2020).

El desconocimiento de la gestión administrativa por parte de los empleados y la ausencia de una planificación específica del trabajo que no se establezca en la práctica, son dos cuestiones que se aprecian especialmente en los procesos administrativos. Del mismo modo,

se observa que existen desacuerdos, un ambiente de trabajo inadecuado y una falta de conformidad objetiva entre los colaboradores (García, 2021).

Según la investigación de Limayamanta & Turpo (2021), encontraron que, entre los colaboradores de las entidades públicas, el 24% de los encuestados dijo estar contento con su trabajo, el 34% ofreció soluciones creativas, el 26% dijo que su trabajo era un reto, el 19% dijo tener un buen ambiente de trabajo y el 18% dijo tener un buen ambiente de trabajo.

En otro aspecto, Martínez et al. (2021) reveló que el 34% de los trabajadores del ente público citaron su dimisión como consecuencia del entorno y la cultura en que trabajan, mientras que el 29% de los empleados citaron el cansancio y el estrés como principales motivos para abandonar su lugar de trabajo.

Una encuesta nacional sobre el mercado laboral público reveló que el 48% de los empleados afirmaron no sentirse cómodos en sus lugares de trabajo y que ello se debía a diversos factores, entre ellos una planificación administrativa inadecuada y un clima que no les permitía desempeñar sus actividades. Es evidente que todos estos factores se reflejan en el rendimiento laboral y en el cumplimiento de sus expectativas de trabajo. Ello lleva a un segundo punto relativo a las condiciones de trabajo, como la carga de trabajo provocada por una mala gestión administrativa.

Así pues, es imperativo que en un futuro próximo se preste especial atención al constructo gestión o manejo administrativo, ya que; de lo contrario, los procesos administrativos podrían resultar inadecuados, no se alcanzarían los objetivos de la entidad y no se cumplirían las condiciones y expectativas que el colaborador necesita para demostrar sus capacidades. Teniendo en cuenta estos aspectos, este constructo adquiere principal protagonismo, tanto para la estabilidad de la organización como también para la salud emocional del colaborador y su satisfacción.

La situación problemática en las organizaciones actuales resalta la interrelación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Las empresas, al ser entidades primordiales en la consecución de objetivos individuales y colectivos, facilitan la producción y distribución de bienes y servicios esenciales para la comunidad, por tanto, es fundamental mantener motivados a los empleados y hacerles sentir valorados mediante incentivos que satisfagan sus necesidades personales y profesionales. Según Bayser (2022), la motivación es el conjunto de factores que impulsan, orientan y sostienen el interés, compromiso y persistencia en la realización de tareas o el logro de objetivos específicos, ya sea de manera intrínseca (satisfacción personal) o extrínseca (recompensas externas), sin embargo, factores como creencias, valores, experiencias y expectativas pueden influir en el nivel de motivación de una persona, todo ello llega a repercutir en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Marín y Delgado (2020) señalan que la satisfacción laboral es crucial para el avance de cualquier entidad, ya que el crecimiento y desarrollo de una organización le permiten adaptarse a las demandas sociales; de lo contrario, la falta de capacitación puede generar deficiencias que impactan negativamente el desarrollo social. La promoción de igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral está vinculada a mayores niveles de innovación, productividad y retención de talento, siempre y cuando estos principios estén integrados y respaldados en la cultura y estrategia de la organización. Las condiciones laborales influyen significativamente en el rendimiento de los empleados a través de su motivación; tareas que requieren un alto esfuerzo emocional y plazos estrictos pueden inducir estrés y fatiga, reduciendo la motivación y afectando negativamente la productividad. Asimismo, la falta de oportunidades de desarrollo profesional puede resultar en desmotivación y desinterés en el trabajo. Paz (2019) indica que una gestión administrativa eficaz, que incluye una relación efectiva con la retroalimentación, el respeto a las políticas de compensación, la capacitación para mejorar la eficiencia en el trabajo y la planificación y desarrollo de la carrera profesional es fundamental para optimizar

el desempeño laboral. Además, la comprensión de las actividades del puesto y la orientación del personal ante desafíos personales o familiares son factores que contribuyen al aumento del rendimiento laboral, dicha realidad subraya la necesidad de una gestión administrativa que fomente la satisfacción laboral para mejorar el desempeño organizacional.

### ***1.1.2 Formulación del Problema***

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023?

¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023?

¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023?

## **1.2. Antecedentes**

En su tesis titulada "Evaluación de la Gestión Administrativa y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Empleados Públicos del GAD del Cantón Tosagua", Falcones y Zambrano (2022) buscaron evaluar la correlación entre ambos factores. En cuanto a la metodología, el enfoque científico del trabajo se apoyó en la aplicación de técnicas inductivas, deductivas y analíticas. Para recabar la información se llevaron a efecto entrevistas personalizadas, también, se empleó una guía de observación y se consideró una encuesta para valorar, según la percepción del colaborador, las deficiencias de los procedimientos

administrativos. Los hallazgos mostraron que el 36% de colaboradores expresaron satisfacción laboral con sus compañeros, el 66% recibieron formación para su mejora profesional y una cantidad comparable afirmó que los planes, las políticas y las estrategias se ejecutan de forma coordinada. Sin embargo, el 26% de los encuestados afirma que su rendimiento laboral se ha resentido, ya que las funciones y responsabilidades que se les asignan no se ajustan a su formación profesional. En conclusión, se pone de manifiesto la relevancia que adopta crear un plan de mejora para subsanar las deficiencias detectadas en el estudio.

Joseph (2021) en su investigación “La gestión administrativa como predictora de la satisfacción laboral de docentes de la Unión colombiana del sur” tuvo por objetivo analizar si el manejo administrativo incide en la complacencia del colaborador. Respecto a la metodología, adoptó una dirección no experimental, descriptivo, cuantitativo y transeccional. La muestra estuvo compuesta por 177 instructores empleados en las doce instituciones educativas de la Unión Colombiana del Sur. Se crearon dos instrumentos: uno con 19 indicadores y una fiabilidad de 0,925 para la satisfacción laboral y 21 indicadores para la gestión administrativa, ambos con una fiabilidad de 0,963. Con un R2 revisado de 0,574, se descubrió que la variable independiente, satisfacción laboral, explicaba el 57,4% de la satisfacción laboral. Con un R2 revisado de .574, se descubrió que la variable independiente, la gestión administrativa, explicaba el 57,4% de la satisfacción laboral. Los hallazgos revelaron un valor p de .000 con un valor F de 238.554. La regresión BK arrojó los valores no estandarizados  $B_0 = 1,513$  y  $B_1 = ,713$ . En definitiva, se determinó que la gestión administrativa predice significativa y favorablemente la satisfacción laboral.

Evaluar la gestión administrativa a través del control interno fue el objetivo de la tesis de Soledispa y Silva (2023), "Gestión administrativa y control interno en la empresa Infoservice S.A. de la ciudad de Manta". En el diseño metodológico se combina la investigación de campo y bibliográfica con los enfoques cualitativo, cuantitativo, descriptivo

y analítico-sintético. Una muestra de doce personas, conformada por gerentes, personal administrativo y operativo, y contadores, fue sometida a instrumentos como cuestionarios y entrevistas. Según los hallazgos, el 37% de los examinados cree que la dirección establece políticas de desarrollo organizativo mediante una gestión administrativa competente. La suficiencia y fiabilidad de los datos financieros se evalúan en términos de control interno, sin embargo, las acciones relativas a las operaciones financieras no están suficientemente supervisadas.

Alba (2021) trató de examinar el vínculo entre ambos factores en su tesis "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020". Con una dirección transeccional no experimental y un nivel de investigación descriptivo correlacional, la metodología del estudio fue directa y cuantitativa. A una muestra de 252 empleados de la Red 07 se les entregó un cuestionario altamente confiable y evaluado por especialistas. Se empleó el enfoque de encuesta. Las variables presentaron una correlación moderadamente positiva, según los datos ( $Rho$  0,501 y  $p$ -valor 0,000). Para estandarizar los procesos y hacerlos más eficaces, eficientes y flexibles, la conclusión es incluir instancias de comunicación y reuniones que promuevan el desarrollo continuo entre las múltiples secciones.

La tesis de Rojas (2021), "Gestión administrativa y satisfacción laboral en un Hospital Municipal de Lima Norte, 2021", propuso como fin identificar la correspondencia entre estos dos factores en el hospital municipal de Lima Norte. Mediante dos encuestas y una dirección metodológica no experimental simple, alcance correlacional y corte transeccional, el estudio incluyó a 75 trabajadores. Los hallazgos mostraron que existe una gestión ineficaz, lo que repercute en la complacencia de los asalariados, ya que existe una falta de claridad en la fijación de metas y un cumplimiento ineficaz de las mismas. Tras tener en cuenta los estudios pertinentes, la investigación concluyó que existen pruebas que asocian los constructos objeto de estudio.

El principal objetivo del artículo de Olortegui (2020) "Gestión y satisfacción laboral en dos instituciones educativas en la provincia de Warara en 2019" fue comprender la correspondencia entre la complacencia de los educadores y la administración en dos instituciones educativas de la provincia. tú. Sus técnicas incluyen los niveles no experimental, cuantitativo, fundamental y relacional. Se usó una herramienta de inventario para recopilar datos. La investigación encontró una correspondencia significativa entre las variables antes descritas según los educadores de las dos instituciones educativas.

Identificar la correspondencia entre administración y complacencia laboral en una universidad de la región de Breña es el objetivo principal del trabajo de Alvarado (2020) "Gestión y satisfacción laboral en una universidad de la región de Breña", en el cual diseñó experimentos transversales no estándares, cuantitativo. Se utilizaron métodos y técnicas básicas. Los hallazgos indicaron una correspondencia moderada entre estas dos variables y la complacencia del colaborador. Concluyó que se deben monitorear los planes estratégicos y capacitar a los colaboradores.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la sede principal de Indecopi, 2023.

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

#### **1.4. Justificación**

Se argumentó de manera práctica al abordar un problema latente en la entidad de Indecopi. Se identificó un descontento entre los colaboradores respecto a las condiciones de trabajo, los resultados obtenidos por cada área, la planificación de los objetivos y las relaciones jerárquicas. Los resultados obtenidos fueron fundamentales para detectar deficiencias y diseñar e implementar soluciones en la gestión administrativa.

Esta investigación contribuyó al fortalecimiento de la entidad pública, así como de otras entidades estatales que no habían establecido un procedimiento administrativo adecuado en todos sus niveles para mejorar el bienestar del colaborador y garantizar estabilidad.

Según la investigación se justificó teóricamente a partir de los resultados obtenidos, los cuales se transformaron en valiosos aportes de conocimiento para la comunidad universitaria. En particular, se destacaron las variables que se relacionaron con el factor de la información, respaldadas por un marco teórico sólido fundamentado en una extensa recolección bibliográfica. Estos hallazgos ahora están a disposición de otros investigadores que puedan abordar temas similares o relacionados con el contexto estudiado.

La investigación tuvo por instrumento un inventario por medio del cual se obtuvo la data necesaria. Esta información fue luego analizada y utilizada para medir las variables principales. Además, se considera que este inventario puede ser implementado en futuros estudios realizados en empresas, proporcionando así una base para mejoras en diversos contextos.

## 1.5. Hipótesis

### 1.5.1. *Hipótesis General*

La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

### 1.5.2. *Hipótesis Específicos*

La planeación se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

La organización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

La dirección se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

El control se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Gestión administrativa*

Batet (2018) la define como un conjunto de funciones u operaciones que realiza cualquier organización para alcanzar un determinado nivel de producción y eficiencia mediante la dirección y control de los altos niveles jerárquicos de la organización para el alcance de logros.

Para Salazar y Romero (2018) se vincula con investigar y sostener objetivos y actos basados en una estrategia, plan o razón de ser. Los planes de la organización, que se basan en sus elecciones y acciones, se logran de acuerdo con los métodos y objetivos seleccionados. Se gestionan de acuerdo con los puntos fuertes de la organización, las prioridades, las circunstancias imprevistas, el contexto social y las diversas actividades.

La planeación se concibe como el procedimiento utilizado para determinar las metas de la organización (Jaramillo & Tenorio, 2019). En la actualidad, la planeación proporciona una estructura para el crecimiento organizacional que puede llevar a las empresas a operar en su máxima eficiencia. Los planes o rutas siempre deben desarrollarse a la par de un plan sistematizado, cuyo objetivo debe ser explotar los recursos y capacidades de la empresa para el cumplimiento de sus metas y objetivos de expansión y, como consecuencia, su desarrollo empresarial.

Similar a lo anterior, Salguero (2018) argumenta que, la planeación permite la implementación de muchos programas que ayudan a la empresa a cumplir sus objetivos generales. Sin embargo, para que estos programas tengan éxito en otros procesos, el entorno en el que se implementan debe tener un impacto.

Para Comba (2018), el objetivo de la gestión administrativa es definir y lograr los objetivos especificados mediante la utilización de recursos humanos y otros recursos. Es un proceso altamente específico que implica organizar, planificar, dirigir, ejecutar y regular las operaciones.

Para Saavedra y Delgado (2020), actualmente, investigar la gestión administrativa es crucial en cualquier organización, ya que está vinculada al avance de todas las empresas y sirve como indicador del crecimiento profesional de los miembros del personal, que se pone de manifiesto de diversas formas, como la producción, el cumplimiento del entorno y las normas de trabajo y el calibre de la producción. Cada organización tiene un estilo de gestión administrativa único. Todas dedican una cantidad significativa de tiempo y dinero a organizar sus actividades para alcanzar sus objetivos, y los empleados son cruciales en este proceso. La eficacia de los procedimientos administrativos en una organización incide de modo directo en la complacencia del colaborador y/o asalariado.

Para García (2021) el desconocimiento de la gestión administrativa por parte de los empleados y la ausencia de una planificación específica del trabajo que no se establezca en la práctica, son dos cuestiones que se aprecian especialmente en los procesos administrativos. Del mismo modo, se observa que existen desacuerdos, un ambiente de trabajo inadecuado y una falta de conformidad objetiva entre los colaboradores.

Según Limayamanta Y Turpo (2021), es común que, en las instituciones públicas, sean pocos quienes se encuentren contentos con su trabajo, ofrezcan soluciones creativas y perciban un buen ambiente de trabajo.

Martínez et al. (2021) reveló que el 34% de los trabajadores del ente público citaron su dimisión como consecuencia del entorno y la cultura en que trabajan, mientras que el 29% de los empleados citaron el cansancio y el estrés como principales motivos para abandonar su lugar de trabajo. Una encuesta nacional sobre el mercado laboral público reveló que el 48% de

los empleados afirmaron no sentirse cómodos en sus lugares de trabajo y que ello se debía a diversos factores, entre ellos una planificación administrativa inadecuada y un clima que no les permitía desempeñar sus actividades. Es evidente que todos estos factores se reflejan en el rendimiento laboral y en el cumplimiento de sus expectativas de trabajo. Ello lleva a un segundo punto relativo a las condiciones de trabajo, como la carga de trabajo provocada por una mala gestión administrativa.

Así pues, para Martínez et al. (2021), es imperativo que en un futuro próximo se preste especial atención al constructo gestión o manejo administrativo, ya que; de lo contrario, los procesos administrativos podrían resultar inadecuados, no se alcanzarían los objetivos de la entidad y no se cumplirían las condiciones y expectativas que el colaborador necesita para demostrar sus capacidades. Teniendo en cuenta estos aspectos, este constructo adquiere principal protagonismo, tanto para la estabilidad de la organización como también para la salud emocional del colaborador y su satisfacción.

Por su parte, para González et al. (2020), implica organizar y supervisar las operaciones de una organización para asegurarse de que sus objetivos se cumplen con éxito y de forma económica. Planificar, organizar, dirigir y regular son las tareas fundamentales de la gestión destinadas a ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos.

Para Saavedra (2020), es el procedimiento de estructurar y emplear grupos de recursos dirigidos a la búsqueda de objetivos para realizar tareas en un entorno organizacional basado en fases como planear, ordenar, sistematizar, tomar decisiones y controlar.

Esta variable resulta crucial, ya que apoya las rutinas de trabajo, las tácticas, la gestión del tiempo y la planificación organizativa, afirman Sánchez y García (2017). Aparte de esta preparación, los empleados también necesitan estar contentos con el trabajo que prestan.

San Martín y Soledad (2019) argumentan que, es un método diseñado para proporcionar resultados favorables para la empresa y todos sus residentes. Las directrices establecen que los

gerentes son responsables de desarrollar la competencia administrativa, lo que significa que tienen que formalizar cada trabajo que se pretende completar durante el proceso educativo con el fin de cumplir con los objetivos predeterminados.

Falconi et al. (2019) señala que, están diseñados para ordenar, sistematizar, acordar y gobernar de forma eficiente y eficaz los bienes de una institución con el fin de conseguir sus objetivos. si se examina la gestión en profundidad.

#### Dimensiones de Gestión Administrativa

##### Planeación

Falconi et al. (2019) la describen como el paso inicial a dar dentro de una empresa, el mismo que responde a numerosas preguntas para su establecimiento, y vital para alcanzar los planes y metas sugeridos empleando diversas estrategias.

Kuri (2018) define la planificación como la decisión de lo que hay que hacer. Esto implica tomar decisiones cruciales sobre aspectos como la definición de procesos y procedimientos precisos, la creación de células de trabajo, la elaboración de planes, políticas y objetivos, entre otros.

La planificación es un procedimiento explícito que establece los metas a largo plazo, desarrolla y evalúa métodos alternativos y determina los sistemas de seguimiento del plan (Gonzales y Rodríguez, 2019). No obstante, la planificación se basa en la gestión empírica de la organización.

Para Bernal (2018) es una herramienta de gestión que posibilita a una entidad estructurar una forma de cómo alcanzar su objetivo para hacer frente a los problemas medioambientales que se avecinan. También favorece la toma de decisiones estratégicas y a centrar sus operaciones en objetivos alcanzables.

Este proceso se distribuye en tres categorías principales: estratégica, táctica y operativa. Esta división, conocida como control operativo, se basa en quién está a cargo de cada categoría y las decisiones que se toman dentro de ella (Castro, 2018).

La planificación es el proceso de anticipar o aproximarse al futuro en el presente para preparar y desarrollar escenarios que ayuden a la conformación de ideas u objetivos (Peñaflor & Pibaque, 2020).

### Organización

Para Falconi et al. (2019) se trata del establecimiento de responsabilidades asignadas a los colaboradores y la creación de relaciones entre ellos.

Kuri (2018) describe un sistema orgánico inmerso en el que los recursos y la información se comparten y la retroalimentación se lleva a cabo utilizando la misma estructura, función u objetivo. Los gestores asignan tareas a los colaboradores en función de sus habilidades y talentos, orientando y dirigiendo las actividades para que se conviertan en rutinas y procedimientos.

La organización es un proceso que crece en un ambiente de eficiencia y se esfuerza por mantener las estructuras y las actividades estrechamente alineadas (Saavedra y Delgado, 2020). Los objetivos pueden variar mencionando determinados elementos y acciones, como la calidad de la producción, la eficiencia en diversas unidades y la inspección.

Según Alvarado (2020), la organización posibilita identificar cuáles son las tareas requeridas para cumplir con todas las metas establecidas y categorizarlas. Cada actividad programada tiene un administrador designado que posee las habilidades necesarias para supervisar, coordinar horizontal y verticalmente dentro de la estructura organizativa y evaluar. Funcionan bien como equipo o grupo de individuos para cumplir todos los objetivos.

## Dirección

Según Falconi et al. (2019), se relaciona a la forma en cómo trabajará dentro de la empresa para cumplir los fines y objetivos establecidos. Cumplir órdenes para lograr un objetivo; si estas órdenes están bien dirigidas, los empleados y ejecutivos de la misma empresa logran el propósito original.

Para Batet (2018), la gerencia ve el entorno como una dimensión compleja, comprendiendo que cada estrategia es óptima para su desarrollo y que el logro esencial de la institución depende de retener equipos con una visión clara. La importancia de la gestión se encuentra en el hecho de que no solo pone en práctica todas las reglas de la organización, sino que también trabaja para garantizar que los miembros se comporten de una manera que promueva la productividad, lo que se demuestra en el cumplimiento de los objetivos.

Por su parte, Comba (2018) indica que, es la implementación de las tareas creadas por los planes y procesos de organización, dirigiendo y organizando todos los recursos a través de los componentes administrativos críticos de asertividad, operaciones motivacionales y liderazgo. Se trata de lograr la eficiencia de los procedimientos administrativos mediante el control de las actividades a través de la colaboración y el esfuerzo de los colaboradores.

## Control

Para Falconi et al. (2019), el control garantiza que cada acción esté en consonancia con los objetivos definidos y planificados de la organización. Esta subvariable se encarga de llevar a cabo y cumplir los objetivos establecidos por el consejo de gestión a través de una implementación precisa y sistemática.

Según Salguero y García (2018), se evalúan los estándares de los resultados con el objetivo de rectificar errores, evitarlos y mejorar el proceso continuo en todas las actividades del negocio. Crean una comparación de los resultados de los planes, evalúan los criterios de rendimiento, miden las operaciones con éxito, explican cómo medirlas, transfieren todos los

datos, recomiendan medidas correctivas, notifican a los miembros todas las interpretaciones y modifican el control en función de los resultados.

El proceso final de gestión administrativa es aquel que permite medir y evaluar el producto o desempeño de cada unidad organizacional (Comba, 2018). En respuesta, se llevan a cabo acciones correctivas para garantizar el alcance efectivo de todas las normas, metas, políticas y propósitos de la empresa. Los informes de rendimiento son una de las formas en que los colaboradores ejercen el control. Existen varias técnicas de control, como el control coincidente, el preliminar y el de retroalimentación.

La etapa final del proceso administrativo evalúa los estadios de planificación, sistematización y dirección (Olortegui, 2020). Es una etapa crucial en la gestión porque se logra a través de la creación de planes efectivos dentro de un orden empresarial adecuado y una dirección óptima, así como a través de un mecanismo y sistema de verificación. Por el cual se informará los hechos de acuerdo con los objetivos de la empresa.

### **2.1.2. Satisfacción Laboral**

Según Díaz (2019), Hoppock realizó la primera investigación sobre satisfacción laboral en 1935. Hoppock optó por un nuevo enfoque al examinar cómo las personas se relacionan con su trabajo, lo que repercutió tanto en el crecimiento de la institución como en la calidad de vida de los colaboradores.

Según Pedraza (2018), es una mentalidad amplia que resulta de un conjunto de acciones particulares conectadas con muchas facetas del trabajo en una empresa.

Según Batet (2018), es una actitud -o conjunto de actitudes- que un individuo se ha formado hacia un entorno de trabajo. Estas actitudes pueden estar relacionadas con el propio trabajo, en general, o con aspectos particulares del mismo. En consecuencia, la idea de satisfacción laboral es esencialmente globalizadora y se refiere a cómo se sienten los individuos

con respecto a las distintas facetas de su trabajo. En consecuencia, abordar esta variable, a su vez, incluye valorar la actitud del colaborador.

Según Comba (2018), esta variable resulta ser significativa en el estudio de las empresas, ya que se cree que representa en gran medida el nivel de satisfacción de un empleado con su puesto. Es un constructo que los administradores y estudiosos han llegado a considerar como actual a través del tiempo.

Según Mora y Mariscal (2019), puede definirse alternativamente como la vinculación entre las exigencias de un trabajador y lo que realmente siente que la empresa le proporciona, o percibida desde otra perspectiva como la capacidad de la empresa para valorarle como alguien significativo.

Según Boada (2019), los llamados factores intrínsecos -que tienen que ver con la esencia de las tareas laborales que realiza el colaborador y conllevan emociones ligadas a las demandas de autorrealización y crecimiento personal- son los que conducen a la complacencia del trabajador. La predisposición generalmente constante hacia el centro de labores, basada en ideas y valores formados a partir de la experiencia en este contexto, se denomina satisfacción laboral.

Al discutir sobre la satisfacción laboral, un factor fundamental que es influyente es la motivación, según Verdesoto (2021), existen ciertos factores extrínsecos de motivación, como el reconocimiento y las oportunidades de ascenso. Estos elementos son fundamentales para alcanzar indicadores aceptables en productividad, competencia y relaciones laborales. Cuando se detectan deficiencias en la capacitación y la comunicación interna, así como la ausencia de un plan de motivación, la productividad tiende a ser baja. Por lo tanto, la implementación de actividades motivacionales puede mejorar el desempeño laboral y fortalecer la gestión institucional. Además, Herrera (2022) destaca que los empleados consideran que la motivación proporcionada por el liderazgo está directamente relacionada con el ambiente laboral y tiene

un impacto significativo en su rendimiento, lo que sugiere una oportunidad para mejorar el servicio de la organización.

#### Dimensiones de Satisfacción Laboral

##### Condiciones físicas

Según Pedraza (2018), se describe el ambiente de trabajo, que incluye el saneamiento, la iluminación, la ventilación y el control de la temperatura.

Para Alvarado (2020), se refiere a los factores ambientales -como iluminación, ventilación, temperatura, condiciones físicas, higiene y recursos tecnológicos- a los que está expuesto un trabajador mientras se desempeña en su institución. Estos factores inciden en las actitudes del trabajador hacia la empresa y el trabajo.

##### Beneficios laborales

Batet (2018) sugiere que para que los empleados estén contentos con un sistema de recompensas, este debe ser considerado justo por ellos, no dar lugar a ambigüedades y satisfacer sus expectativas. Las exigencias del propio puesto de trabajo y las competencias del individuo, así como las normas salariales de la comunidad, influyen en cómo se percibe la equidad. Las comparaciones sociales son comparaciones realizadas por los empleados con respecto a los beneficios, esfuerzos y rendimiento de otros empleados que influyen en su percepción de la justicia o injusticia de una situación. Los incentivos extrínsecos e intrínsecos son las dos categorías de recompensas asociadas a la satisfacción laboral. Los incentivos extrínsecos son los que la empresa ofrece en función del trabajo y el rendimiento de sus empleados. Entre ellos se incluyen los planes de retribución y promoción de la empresa, el aprecio de los supervisores y las estructuras salariales. Las emociones internas del empleado, como el orgullo, la competencia y la habilidad manual por el trabajo bien hecho, se denominan intrínsecos.

##### Crecimiento personal:

Según Pedraza (2018), los empleados de cualquier organización tienen el deber y el derecho de capacitarse, ya que esto está orientado al crecimiento de ciertas funciones.

Relación con la autoridad:

De acuerdo con Cruz (2019), la virtud de un colaborador es realizar las mejores acciones y actividades dentro de su capacidad para servir mejor a la empresa. Esto genera una relación positiva con la autoridad, que en este caso podrían ser los gerentes actuando en su calidad de directivos.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Se decidió por un estudio de tipo básica, también denominada como fundamental o pura, es un tipo de estudio científico dirigido a ampliar el conocimiento teórico y entender los principios esenciales de los fenómenos naturales, sin pretender una aplicación práctica inmediata. Este tipo de investigación se centra en explorar cuestiones fundamentales y en incrementar la comprensión general sobre diversos temas, impulsada por la curiosidad científica y empleando métodos rigurosos, aunque sus resultados no siempre tienen aplicaciones directas, establecen las bases para futuros avances tecnológicos y científicos (Hernandez & Mendoza, 2018).

Como enfoque de investigación se aplicó el cuantitativo, ya que acogió escalas para valorar una variable y, de este modo, validar las hipótesis planteadas en el estudio con la respectiva medición estadística (Hernandez & Mendoza, 2018).

El estudio fue de diseño no experimental, en razón de que no se manipularon los constructos de la investigación (Hernandez & Mendoza, 2018).

La investigación tuvo un alcance correlacional, en vista que se buscó la correspondencia de las variables, en particular, de la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede principal de Indecopi (Hernandez & Mendoza, 2018).

#### **3.2 Ámbito temporal y espacial**

En el ámbito temporal, este trabajo se ejecutó en el año 2023.

En el ámbito espacial el estudio se desarrolló en la sede central de Indecopi ubicado en San Borja, Lima.

### 3.3 Variables

Variable independiente: Gestión administrativa

Dimensiones e indicadores

Planeación: Diagnóstico de problemas, objetivos.

Organización: Coordinación e integración

Dirección: Liderazgo, comunicación, toma de decisiones.

Control: Actividades de control, evaluación, cumplimiento de normas.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Dimensiones e indicadores

Condiciones físicas: El ambiente físico, clima laboral, trabajo adecuado, valoración de trabajo.

Beneficios laborales o remunerativos: Remuneración, comprensión de superiores, insatisfacción de trabajo, trato por parte de la institución.

Desarrollo personal: Intrascendencia en la labor realizada, relaciones con los superiores, comodidad satisfactoria en el ambiente de trabajo, horario a gusto.

Relación con la autoridad: Reconocimiento económico por rendimiento, sensación de bienestar con la actividad realizada, reconocimiento del trabajo realizado por parte de los jefes.

### 3.4 Población y muestra

La población se define como el conjunto de personas que tienen una cualidad en común (Hernandez & Mendoza, 2018). Ante ello, la población que se consideró fue de 29 colaboradores del área de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi.

La muestra se constituye de personas o subgrupo de personas seleccionadas de la totalidad de la población que tienen las mismas especificaciones o características en común (Hernandez & Mendoza, 2018). En esta línea, la muestra fue censal, o sea, consideró a toda la población para su estudio, por lo tanto, la muestra quedó constituida por 1 jefe, 3 asesores, 3 coordinadores, 12 abogados, 1 asistente administrativo, 2 secretarias, 5 practicantes, 1 asistente de trámite documentario y 1 procurador, abarcando la muestra a 29 participantes.

### **3.5 Instrumentos**

Se decidió emplear como instrumento para medir las variables objeto de estudio dos cuestionarios adaptados para el ambiente de los colaboradores del área de asesoría jurídica de la sede principal de Indecopi, 2023. Los cuestionarios son aquellos instrumentos que se deben estandarizar para que muestren la confiabilidad de estudios previos (Hernandez & Mendoza, 2018).

De acuerdo con ello se realizó la escala de gestión administrativa, que fue elaborada por la investigadora, la cual se ocupó de medir y analizar este constructo en los colaboradores, asimismo, se realizó el inventario de satisfacción laboral, que se ocupó de medir y analizar este constructo en los colaboradores.

Cabe resaltar que, ambos instrumentos fueron validados por el juicio de expertos en la materia, estos se pueden visualizar en los anexos.

Adicionalmente, se identificó la confiabilidad de las herramientas de medición por medio del Alfa de Cronbach, estadístico que valora la consistencia interna. Generalmente, un Alfa de Cronbach de 0.70 o superior se considera adecuado en las ciencias sociales, aunque este límite puede variar según el contexto y el campo de estudio. La fórmula del Alfa de Cronbach se basa en la correlación promedio entre los ítems y el número total de ítems en el cuestionario (Hernandez & Mendoza, 2018).

La fiabilidad para la variable gestión administrativa se expone, a continuación:

**Tabla 1.**

*Resumen de casos para la variable Gestión administrativa*

		N	%
Casos	Válido	15	100
	Excluido	0	0
	Total	15	100

**Tabla 2.**

*Confiabilidad del instrumento de Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.931	30

La fiabilidad para el constructo satisfacción laboral se evidencia, a continuación:

**Tabla 3.**

*Resumen de casos para la variable Satisfacción laboral*

		N	%
Casos	Válido	15	100
	Excluido	0	0
	Total	15	100

**Tabla 4.**

*Confiabilidad del instrumento de Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.923	20

### **3.6 Procedimientos**

A los colaboradores de Indecopi se les aplicó las escalas de tipo Likert tanto de gestión administrativa como de satisfacción laboral. Todos los participantes recibieron el cuestionario al mismo tiempo, con lo que se controlaron las variables no relacionadas y se evitaron efectos de exposición o temporales en los datos. Además, se recopiló información sociodemográfica como edad, género y antigüedad en el cargo para descartar factores de confusión.

Posteriormente, se solicitó el permiso de la Gerencia General del Indecopi. A fin de transmitir los objetivos del estudio y asegurar su cooperación, se establecieron coordinaciones con el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica. Se obtuvo el consentimiento informado y se aseguró la confidencialidad de los datos. Se estableció un calendario de aplicación del cuestionario, para que no se genere un conflicto con las funciones asignadas en la institución.

### **3.7 Análisis de datos**

La información recogida en el cuestionario se codificó, organizó e introdujo utilizando programas informáticos de tratamiento de datos como Microsoft Excel o SPSS. Cada variable tuvo su propia hoja de cálculo con los datos introducidos en un formato fácil de entender. Dado que Microsoft Excel y SPSS proporcionan herramientas para codificar, organizar y analizar datos, se utilizaron estos programas para el procesamiento de datos. Se aplicaron los métodos que se indican a continuación:

Medidas de tendencia central: Para caracterizar la distribución de los datos, se calcularon la media y la moda. Medidas de dispersión: Para caracterizar la dispersión de los datos, se calcularon la desviación típica y el rango. Gráficos: Se utilizaron gráficos como histogramas, gráficos de caja y de dispersión para visualizar la distribución de los datos y detectar patrones. Tablas: Para mostrar los datos de forma ordenada y comprensible, se utilizaron tablas. Análisis inferencial de datos: Las metodologías siguientes se aplicaron al

análisis inferencial de datos: Prueba de hipótesis: Para probar las teorías relativas a la media y la varianza de los constructos, se emplearon pruebas como la prueba t de Student y la prueba de la varianza.

### **3.8. Consideraciones éticas**

Se rigió bajo los siguientes valores éticos:

**Beneficencia:** Para garantizar que la investigación tenga un efecto favorable, se buscó perseguir los intereses de la comunidad y de los participantes.

**No maleficencia:** Para garantizar que la investigación se llevara a cabo de forma segura y ética fue necesario que los participantes no sufran ningún daño o perjuicio.

**Autonomía:** Se defendió la autonomía de los participantes para garantizar su consentimiento informado y su privacidad a la hora de gestionar y recopilar datos.

Se evitó los prejuicios y la discriminación en la selección y el tratamiento de los participantes, y se garantizó una asignación justa de recompensas y responsabilidades.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

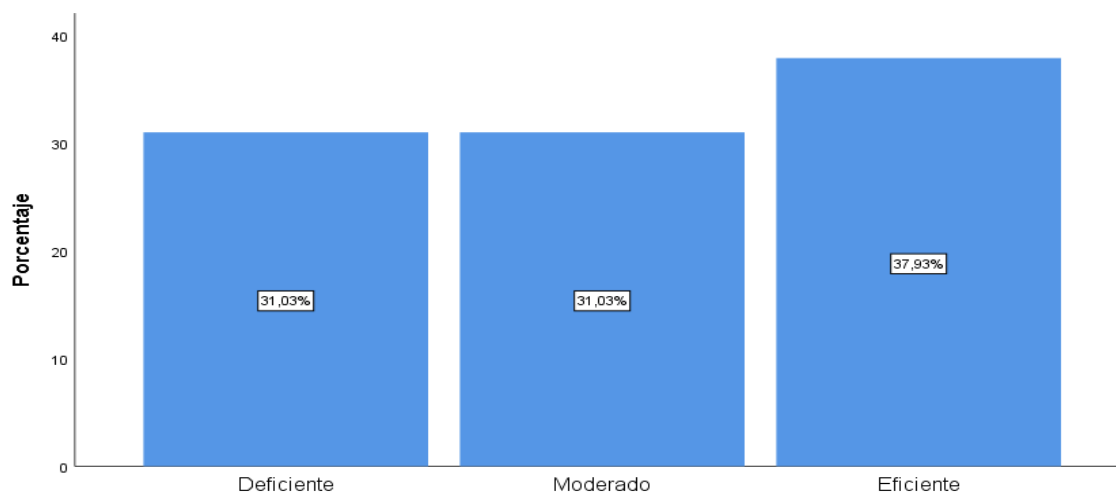
**Tabla 5.**

*Niveles de Gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	31,0	31,0
Moderado	9	31,0	62,1
Eficiente	11	37,9	100,0
Total	29	100,0	

**Figura 1.**

*Niveles de Gestión administrativa*



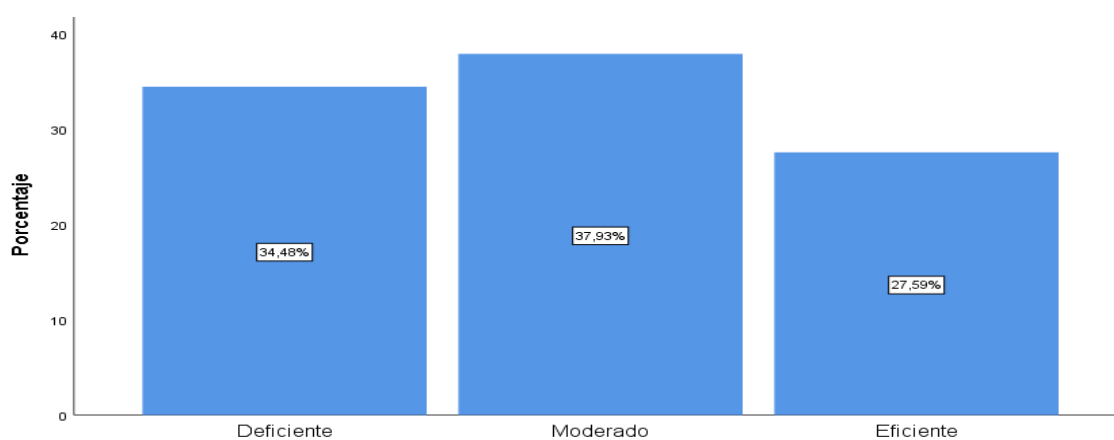
Se visualiza que en la tabla 5 y figura 1 el 31% de los examinados perciben que el nivel de gestión administrativa es deficiente, otro 31% lo considera moderado y, eficiente un 37.9%.

**Tabla 6.**

*Niveles de Planeación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	34,5	34,5
Moderado	11	37,9	72,4
Eficiente	8	27,6	100,0
Total	29	100,0	

**Figura 2.**  
*Niveles de Planeación*

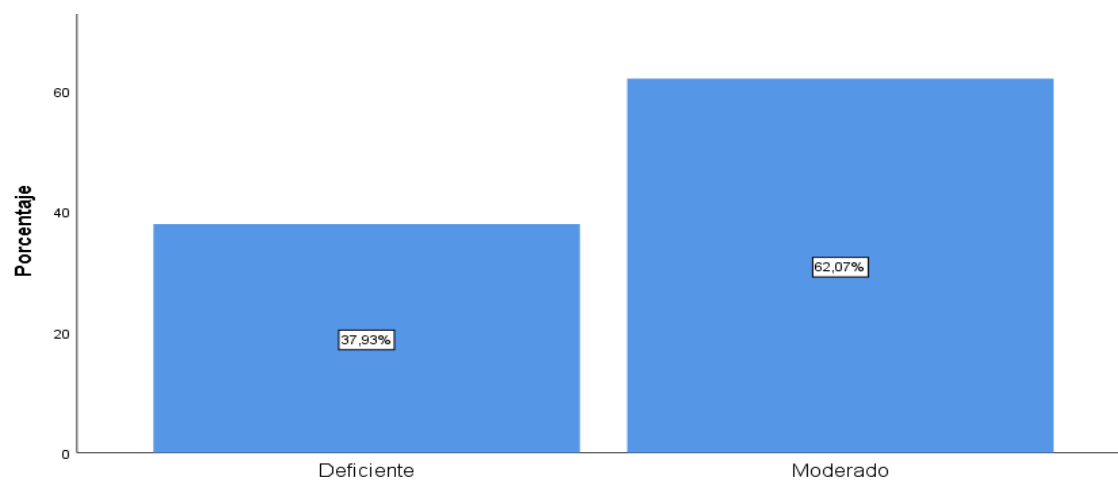


Se observa en la tabla 6 y en la figura 2 que el 37.9% de los examinados perciben que el grado de planeación es moderado, otro 34.5% lo percibe como deficiente y, eficiente un 27.6%.

**Tabla 7.**  
*Niveles de Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	37,9	37,9
Moderado	18	62,1	100,0
Total	29	100,0	

**Figura 3.**  
*Niveles de Organización*



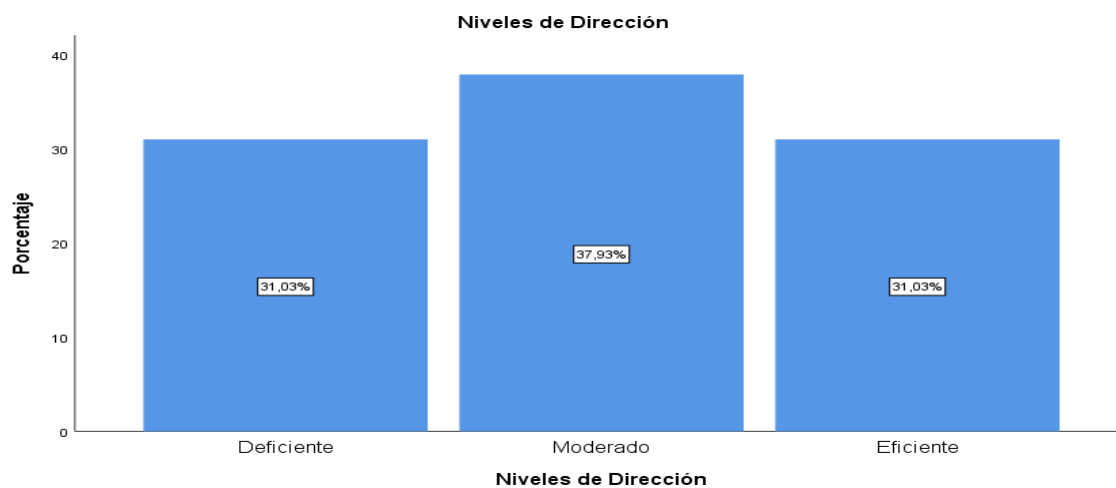
Se aprecia en la tabla 7 y en la figura 3 que el 62.1% de los examinados percibe que el grado de organización es moderado, mientras que un 37.9% lo percibe como deficiente.

**Tabla 8.**

*Niveles de Dirección*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	31,0	31,0
Moderado	11	37,9	69,0
Eficiente	9	31,0	100,0
Total	29	100,0	

**Figura 4.**  
*Niveles de Dirección*



Se visualiza en la tabla 8 y en la figura 4 que el 37.9% de los evaluados percibe que el grado de dirección es moderado, un 31% lo considera deficiente y, eficiente un 31%.

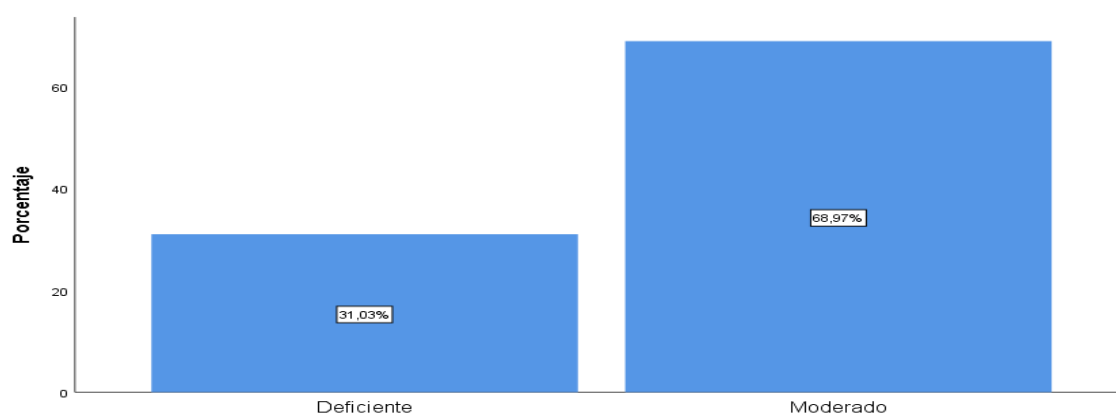
**Tabla 9.**

*Niveles de Control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	31,0	31,0
Moderado	20	69,0	100,0
Total	29	100,0	

**Figura 5.**

*Niveles de Control*



Se observa en la tabla 9 y en la figura 5 que el 69% de los examinados percibe que el grado de control es moderado, en tanto que un 31% lo considera como deficiente.

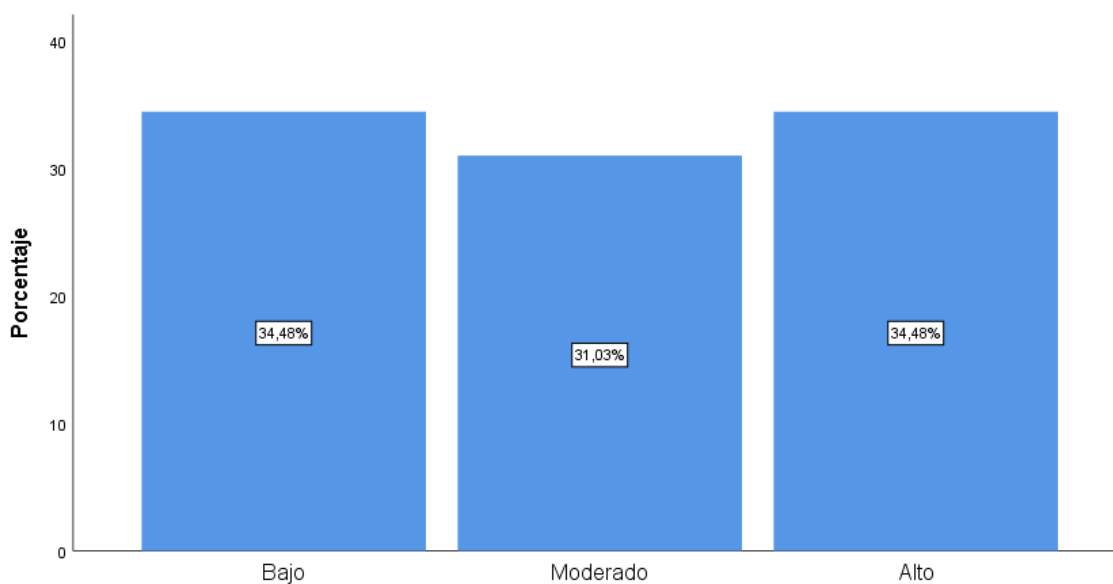
**Tabla 10.**

*Niveles de satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	34,5	34,5
Moderado	9	31,0	65,5
Alto	10	34,5	100,0
Total	29	100,0	

**Figura 6.**

*Niveles de satisfacción laboral*



Se aprecia en la tabla 10 y en la figura 6 que el 34.5% de los evaluados percibe que el grado de satisfacción del colaborador es bajo, otro 34.5% lo percibe como bajo y para un 31% es moderado.

## 4.2 Análisis inferencial

**Tabla 11.**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,934	29	,068
Gestión administrativa	,859	29	,001

\* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a Corrección de significación de Lilliefors

Los hallazgos de la prueba de normalidad para las variables «satisfacción laboral» y «gestión administrativa», mediante el estadístico de Shapiro-Wilk, se muestran en la Tabla 1. Por lo que respecta a la primera variable, el valor computado indica que no existe una desviación sustancial o normal de los datos relativos a la satisfacción laboral. Caso contrario para la variable Gestión administrativa que se desvía considerablemente de una distribución normal.

## Tabla 12.

*Correlación entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral*

		Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación de Spearman	1,000	,724**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	29	29
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación de Spearman	,724**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	29	29

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

Se visualiza en la tabla que del total de 29 encuestados un Rho de 0,724, lo cual revela que existe una asociación directa moderada entre las variables de estudio, además se evidencia

una significancia de 0,000 con un grado de confianza de 95%, lo que es inferior a 0,05, de este modo se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, existe correspondencia sustancial entre las variables.

**Tabla 13.**

*Correlación entre Planeación y Satisfacción laboral*

		Planeación	Satisfacción laboral
Planeación	Coefficiente de correlación de Spearman	1,000	,476**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	29	29
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación de Spearman	,476**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	29	29

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

En la tabla se observa de un total de 29 encuestados un Rho de 0,476 lo cual demuestra que existe una asociación positiva baja entre los factores de estudio, además se evidencia un sig.bilat de 0,000 con un grado de confianza de 95%, lo que es inferior a 0,05, por lo que se refuta la hipótesis nula, en consecuencia, existe relación sustancial entre estos factores,

**Tabla 14.**

*Correlación entre Organización y Satisfacción laboral*

		Organización	Satisfacción laboral
Organización	Coefficiente de correlación de Spearman	1,000	,751**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	29	29

Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación de Spearman	,751**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	29	29

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

En la tabla se observa de un total de 29 encuestados un Rho de 0,751, lo cual revela una correspondencia directa, significativa y moderada entre los factores de estudio, además se evidencia una significancia de 0,000 con un grado de confianza de 95%, lo que es inferior a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, entonces se resuelve que existe relación sustancial entre estos factores.

### Tabla 15.

#### *Correlación entre Dirección y Satisfacción laboral*

		Dirección	Satisfacción laboral
Dirección	Coefficiente de correlación de Spearman	1,000	,772**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	29	29
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación de Spearman	,772**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	29	29

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

Se aprecia que de acuerdo con los 29 examinados se obtuvo un Rho de 0,772, lo cual demuestra que existe una asociación directa, significativa y moderada entre los factores de estudio, además se evidencia una significancia de 0,000 con un grado de confianza de 95%, lo que es inferior a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se resuelve que existe relación sustancial entre estos factores.

**Tabla 16.***Correlación entre Control y Satisfacción laboral*

		Control	Satisfacción laboral
Control	Coefficiente de correlación de Spearman	1,000	,622**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	29	29
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación de Spearman	,622**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	29	29

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

Se observa que de acuerdo con los 29 examinados se obtuvo un Rho de 0,622, lo cual revela que existe una asociación directa, significativa y moderada entre los factores de estudio, además se evidencia una significancia de 0,000 con un grado de confianza de 95%, lo que es inferior a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, de este modo, se resuelve que existe una relación sustancial entre estos factores.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos de la encuesta muestran una fuerte y buena correspondencia entre la gestión administrativa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Indecopi y la satisfacción laboral de los colaboradores. Estos presentaron similitudes con los resultados de Robbins y Judge (2022), quienes sostuvieron que la satisfacción laboral está influenciada por varios factores, entre ellos las percepciones de los colaboradores sobre la efectividad de la gestión administrativa en la organización. Un estudio anterior de Chiavenato (2021) destacó la importancia de promover adecuados procedimientos administrativos que se enfoquen en ordenar, sistematizar y tomar decisiones a favor de la organización y colaboradores. Por lo tanto, en el contexto específico del Indecopi, nuestro estudio proporciona más apoyo empírico a la relación entre estos elementos.

Este estudio es compatible con el trabajo previo de Rojas (2021), quien sostiene que los hallazgos indican que existe una gestión inadecuada, lo que se refleja en la satisfacción laboral, ya que no se fijan propósitos claros y/o su alcance es irreal. La investigación concluyó que el óptimo procedimiento administrativo se correlaciona con la complacencia del empleado, basándose en estudios relevantes. Por otro lado, Olortegui (2020) revela que existe una asociación sustancial entre las variables antes mencionadas.

El enfoque cuantitativo, que permitió recoger y analizar datos numéricos para determinar la correspondencia entre los constructos de estudio, es uno de los aspectos más significativos de la metodología. Además, tuvo un alcance relacional y una dirección no experimental transeccional. Una de las limitaciones de la investigación es que se restringió a una muestra en particular. Esto limita la generalizabilidad de los resultados a otros contextos de la institución. Asimismo, los sesgos de deseabilidad social de los examinados pueden afectar el uso de cuestionarios como herramientas de recolección de datos.

Este estudio aborda un importante tema organizativo: la gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral de los empleados. Como tal, es pertinente en el escenario científico-social contemporáneo. Las organizaciones públicas como el Indecopi, que operan en un entorno dinámico y competitivo, deben prestar especial atención a la satisfacción de los empleados, ya que afecta directamente a su rendimiento y productividad.

Además, la investigación ayuda a la toma de decisiones en el campo de la gestión de recursos humanos, al ofrecer datos útiles sobre las variables que afectan a la satisfacción laboral de los empleados. De este modo, los directivos y el personal de gestión administrativa pueden poner en marcha estrategias y políticas destinadas a mejorar el lugar de trabajo y, en consecuencia, aumentar la eficacia y la eficiencia de la institución.

Con respecto a los objetivos específicos: Determinar la correspondencia entre la planeación, organización, dirección y control con la complacencia de los empleados de la Oficina de asesoría Jurídica del INDECOPI, 2023.

Estos son similares al estudio de Soledispa y Silva (2023), quienes concluyeron que los hallazgos reflejan que el 37% creía que la gerencia utiliza una administración efectiva para formular directrices de desarrollo organizacional. En cuanto al control interno, se evaluó la fiabilidad de la información financiera, pero faltó un seguimiento óptimo de las tareas relacionadas con las operaciones financieras. Además, también se evidencia que la implementación de planes estratégicos fortalece directamente a la mejora de la administración a través del control interno. Se enfatizó en el hecho de actuar en el área de la contabilidad a fin de dividir las funciones según cada campo, lo que contribuiría al alcance de los propósitos organizacionales propuestas por las secciones administrativa y contable.

Además, Falcones y Zambrano (2022) encontraron que el 66% de los colaboradores recibieron capacitación para la recuperación profesional, el 36% de los empleados reportaron satisfacción con sus compañeros de trabajo y una proporción similar de empleados mencionó

que los planes, políticas y estrategias se implementaron en conjunto. Por otro lado, el 26% indicó que la asignación de cargos y funciones no se correspondía con su imagen profesional, lo que perjudicó sus resultados laborales. En conclusión, se enfatizó la necesidad de planes de mejora para abordar las deficiencias identificadas en la encuesta. El plan ha sido compartido con las autoridades relevantes de la institución con el objetivo de generar cambios positivos en la toma de decisiones en beneficio de todos los involucrados en la unidad estructural.

Los hallazgos revelaron una correspondencia fuerte y favorable entre la planificación y la satisfacción laboral entre los asalariados de la Oficina de Asesoría Jurídica del Indecopi. Este resultado está en consonancia con otras investigaciones, que muestran que una planificación adecuada que incluye el establecimiento de objetivos específicos y la garantía de que los colaboradores están alineados con ellos ayuda a crear un lugar de trabajo productivo y eficiente. Además, los datos confirman que los colaboradores son más felices cuando creen que sus esfuerzos redundan en los beneficios que desean, lo que coincide con investigaciones anteriores. Planificar bien puede ayudar a que la conexión entre rendimiento y recompensas sea más clara, lo que puede conducir a un mayor nivel de complacencia laboral.

Los hallazgos del estudio indicaron una correspondencia algo positiva entre la complacencia laboral y la organización. Esta investigación subraya lo crucial que es tener en cuenta el hecho de que la estructura y las prácticas organizativas tienen un impacto significativo en el modo en que los individuos perciben y experimentan la satisfacción laboral. Mientras que una organización eficiente puede proporcionar un enfoque coherente de los objetivos organizativos y ofrecer un marco claro, una organización excesivamente o mal gestionada puede fomentar la desconfianza y reducir la autonomía de los colaboradores, lo que repercute en sus actitudes.

Asimismo, demostraron una correspondencia favorable entre la complacencia laboral de la gerencia y los asalariados de la Oficina de Asesoría Jurídica del Indecopi. Este resultado

concuera con investigaciones anteriores de Lara (2022), quien enfatiza que la dedicación de cada empleado administrativo para cumplir con éxito las responsabilidades asignadas debe ser la base de su satisfacción laboral. Los autores también afirman que las medidas de gestión deben basarse en objetivos efectivamente establecidos y que afecten a la gestión de los planes estratégicos. En este sentido, el fortalecimiento de la complacencia de los asalariados puede verse facilitada por una gestión eficaz que fomente la dedicación y el cumplimiento de los objetivos.

En concordancia con las conclusiones de los autores sobre la correspondencia entre el manejo administrativo y la complacencia del colaborador, los hallazgos del estudio indicaron una asociación moderadamente directa entre el control y la complacencia laboral. Este hallazgo demuestra lo crucial que es tener en cuenta el control a la hora de evaluar la complacencia de los asalariados. No obstante, es importante recordar que el tipo de control y su aplicación pueden incidir significativamente en la percepción de este y en la complacencia laboral. Un control excesivo o mal gestionado puede socavar la autonomía individual y fomentar una cultura de desconfianza, lo que repercute negativamente en el componente de actitud del entorno laboral. Por el contrario, una buena gestión puede garantizar un enfoque coherente de los objetivos de la organización y proporcionar una orientación clara.

De los descubrimientos obtenidos, es relevante mencionar que, en la actualidad, las organizaciones se han convertido en la entidad principal, permitiendo a las personas lograr objetivos que serían difíciles de alcanzar individualmente. A través de estas organizaciones, se facilita la producción y distribución de la mayoría de los bienes y servicios esenciales para la supervivencia de la sociedad. Para ello, es esencial mantener motivados a los empleados y hacerles sentir apreciados con recompensas que satisfagan sus necesidades personales y profesionales. Según Bayser (2022), la motivación es el conjunto de factores que impulsan, guían y mantienen el interés, compromiso y persistencia en la realización de una tarea o la

consecución de un objetivo específico. Además, la motivación puede ser intrínseca, derivada del deseo interno de satisfacción personal, o extrínseca, cuando está relacionada con recompensas externas o la evitación de consecuencias negativas. Sin embargo, diversos factores como las creencias, valores, experiencias y expectativas pueden influir en el nivel de motivación de una persona en cualquier actividad o situación. Asimismo, Marín y Delgado (2020) señalan que el desempeño laboral es un componente clave en el progreso de cualquier entidad, ya que su avance, crecimiento y desarrollo le permiten adaptarse a las condiciones y demandas de la sociedad; de lo contrario, la falta de capacitación puede resultar en deficiencias que afectan el desarrollo social. La promoción de la igualdad, diversidad e inclusión en los lugares de trabajo está asociada con mayores niveles de innovación, productividad y retención de talento, lo que requiere que estos principios estén profundamente integrados y respaldados en la cultura y estrategia laboral. Las condiciones laborales pueden influir significativamente en el rendimiento de los trabajadores a través de su motivación; la ejecución de tareas que exigen un alto nivel de esfuerzo emocional y que están sujetas a plazos estrictos puede causar altos niveles de estrés y fatiga, reduciendo la motivación y afectando negativamente la productividad. Además, la falta de oportunidades de desarrollo profesional puede llevar a la desmotivación y desinterés en el trabajo.

Finalmente, es importante destacar la relevancia del desempeño laboral para una organización. Para Paz (2019), los factores que contribuyen a mejorar el rendimiento laboral incluyen una relación efectiva con la retroalimentación, el respeto a las normas de compensación para reconocer a quienes merecen aumentos salariales, la evaluación para tomar decisiones en cuanto a puestos, ascensos, traslados y despidos, la capacitación para aumentar la eficacia en el trabajo, la planificación y desarrollo de la carrera profesional para optimizar habilidades, el impacto de estadísticas en recursos humanos, la comprensión de las actividades del puesto y la orientación del personal ante desafíos personales o familiares.

## VI. CONCLUSIONES

- En conclusión, los resultados demuestran la estrecha correspondencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Oficina de Asesoría Jurídica de la sede principal del INDECOPI. Este es un aporte importante para que la institución cree e implemente prácticas y políticas de gestión que favorezcan un ambiente laboral feliz y, en consecuencia, ayuden a la organización a cumplir sus objetivos.
- Según el estudio, existe una correspondencia fuerte y positiva entre la satisfacción laboral y la planificación entre los colaboradores de la Oficina de Asesoría Jurídica de la sede principal de Indecopi. Esta investigación enfatiza lo crucial que es una planificación eficiente para construir un contexto laboral positivo y aumentar la satisfacción de los colaboradores.
- Los resultados indicaron que, entre los asalariados de la Oficina de Asesoría Jurídica de la sede principal de INDECOPI, la complacencia del colaborador y la planificación tenían un vínculo algo favorable. Esto pone de relieve cómo las percepciones y el grado de complacencia de los colaboradores se ven afectados por una estructura organizada y transparente.
- En el estudio realizado en 2023 entre los colaboradores de la oficina de asesoría jurídica de la sede principal de INDECOPI se encontró una correspondencia favorable entre la complacencia laboral y la dirección. Esta investigación enfatiza lo crucial que es contar con una gestión eficiente que incentive la dedicación y el alcance de propósitos para elevar la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Entre los colaboradores de la Oficina de Asesoría Jurídica de INDECOPI, se encontró una relación moderadamente favorable entre el control y la complacencia laboral. Esto pone de manifiesto la necesidad de contar con un nivel de supervisión adecuado que dé

libertad y satisfacción laboral a los colaboradores, al tiempo que ofrezca una dirección clara y cohesionada hacia los objetivos de la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se aconseja que la Oficina de Asesoría Jurídica de la sede principal de INDECOPI desarrolle y ponga en práctica planes eficientes de gestión administrativa que combinen adecuadamente los procesos de organización, dirección y control. Ello redundará en la satisfacción de los trabajadores, lo que impulsará la productividad y el rendimiento dentro de la institución.
- Se aconseja que la Oficina de Asesoría Jurídica de la sede principal de INDECOPI mejore sus procedimientos de planificación, estableciendo metas específicas y coordinando a los funcionarios con ellas. Esto contribuirá a crear un ambiente de trabajo más satisfactorio y fomentará el compromiso de los colaboradores con los objetivos de la empresa.
- Para lograr mayor coherencia y claridad en las funciones y responsabilidades de los colaboradores, se recomienda que la oficina de asesoría jurídica de la sede principal de INDECOPI analice y optimice la estructura organizacional. Los empleados se sentirán más satisfechos con su trabajo a consecuencia de las mejoras en la organización.
- Se aconseja que la oficina de asesoría jurídica de la sede principal de INDECOPI mejore las capacidades de comunicación y liderazgo de los directivos y apoye un enfoque de gestión que inspire a los colaboradores a dedicarse a los objetivos y cumplirlos. De este modo, aumentarán el rendimiento y la complacencia de los asalariados.
- Se recomienda que la oficina de Asesoría Jurídica de la sede principal de INDECOPI establezca métodos de control que ofrezcan un camino claro y coherente hacia los objetivos corporativos sin comprometer la libertad de los asalariados ni su complacencia laboral. Para ello es indispensable estructurar sistemas de control que posibiliten supervisar el desempeño sin crear un ambiente hostil.

## VIII. REFERENCIAS

- Alba, Z. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62712>
- Alvarado, M. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49199>
- Amasifuen, L., Cardenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*.
- Batet, P. (2018). Gestión administrativa. Universitat jaume. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/24141>
- Bernal, O. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. *Revista conocimiento global*. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1). <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Castro, C. (2018). Planeación de la producción. Editorial Universidad EAFIT. <https://www.eafit.edu.co/cultura-eafit/fondo-editorial/colecciones/Paginas/planeacion-de-la-produccion.aspx>
- Diaz, C. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe - La Libertad, año 2017. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12752>

- Falcones, K., & Zambrano, L. (2022). Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2008>
- Gonzales, J., & Rodriguez, M. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. Editorial Diaz de Santos. <https://www.perlego.com/es/book/3546941/manual-prctico-de-planeacin-estratgica-pdf>
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Universidad Regional Autónoma de Los Andes., 12(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci\\_abstract](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_abstract)
- Hernandez , S., & Mendoza. (2018). Metodología de la investigación. McGrillHall Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Jaramillo, S., & Tenorio, J. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. Espíritu Emprendedor TES2019, 3(1). <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/127>
- Joseph, C. (2021). La Gestión Administrativa Como Predictora De La Satisfacción Laboral De Docentes De La Unión Colombiana Del Sur. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/fb6fb0c10c07bca0e078df0130510963/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Kuri, J. (2018). Definición del concepto de la planeación. UEDG Virtual. Obtenido de <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAIL.1.pdf>

- Limayamanta, C., & Turpo, O. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Actualidades Investigativas de Educación*.
- Martinez , I., Lujan, P., Trelles, L., & Garcia, L. (2021). Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú. *Researchgate*. doi: 10.46925//rdluz.36.25
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Olortegui, J. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la Provincia de Huaral, 2019. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41754>
- Pedraza, M. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492018000100090](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090)
- Peñafiel, J., & Pibaque, M. (2020). La planeación como herramienta en la administración de las empresas. *FIPCAEC*, 20(5). Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/283>
- Perez, A. (2018). Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano. Universidad Tecnica de Ambato.
- Rojas, W. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital Municipal de

- Lima Norte, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90859>
- Rojas, W. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital Municipal de Lima Norte, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90859>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista multidisciplinar, 4(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Salazar, D., & Romero, G. (2018). Planificación. ¿Éxito Gerencial? Multiciencias, 6(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90460103>
- Salguero, N., & Garcia, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. Polo del conocimiento (Edición núm. 25). Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- San Martin, R., & Soledad, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Revista Scientific, vol. 4. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Perú. Revista Scientia Et Technica, vol. 22 núm. (2). <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

Soledispa, S., & Silva, G. (2023). Gestión administrativa y control interno en la empresa

Infoservice S.A de la ciudad de Manta. Obtenido de

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5428>

## **XI. ANEXOS**

## 9.1 Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo  <b>TIPO</b> Basica  <b>DISEÑO</b> No experimental Correlacional  <b>NIVEL</b> Descriptivo  <b>POBLACION</b> Colaboradores de Indecopi de sede distrital Lima  <b>MUESTRA</b> Colaboradores de Indecopi de sede distrital Lima  <b>TECNICA</b> ENCUESTA  <b>INSTRUMENTO</b> CUESTIONARIO
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023?	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b> Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b> La planeación se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	Gestión Administrativa	Planeación	
				Organización	
				Dirección	
				Control	
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		
			Satisfacción Laboral	Condiciones físicas	
				Beneficios laborales o remunerativos	
				Desarrollo personal	
				Relación con la autoridad	
¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023?	Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	La organización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.			
¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023?	Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	La dirección se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.			
¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023?	Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.	El control se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de INDECOPI, sede distrital Lima, 2023.			

## 9.2 Anexo B. Encuestas

### CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es un componente esencial en cualquier organización, y su impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores es de gran relevancia. En el contexto de nuestra investigación en la Sede Principal de INDECOPI en Lima, 2023, buscamos comprender cómo diferentes aspectos de la gestión administrativa influyen en la satisfacción de los colaboradores del área de Asesoría Jurídica. Para ello, les invitamos a participar en este cuestionario que utiliza una escala de Likert para evaluar su percepción en distintas dimensiones de la gestión administrativa.

A continuación, se proporciona la escala que se utilizará para medir las respuestas en el cuestionario.

1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN		1	2	3	4
1.	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos				
2.	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión				
3.	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos.				
4.	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa				
5.	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional				
6.	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas				

7.	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores				
8.	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos				
9.	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos				
10.	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos				
11.	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo				

<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
12.	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales				
13.	Considera usted, que las políticas institucionales orientan los objetivos de la entidad				
14.	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia				
15.	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia en los instrumentos de gestión				
16.	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación				
17.	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa				

<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
18.	Considera usted que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo				
19.	Considera usted que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios				
20.	Conoce usted la misión y visión de la entidad				
21.	Considera usted que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal				
22.	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad				
23.	Cree usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza				
24.	Considera usted que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.				
25.	Cree usted que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal				

<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
26.	Considera usted que la gestión administrativa evalúa el desempeño del personal				
27.	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos				
28.	La gestión administrativa realiza acciones preventivas y/o correctivas en los procesos administrativos para el logro de los objetivos				

29.	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad				
30.	Los trabajadores administrativos participan activamente en el cumplimiento de las políticas				

## CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un aspecto crucial en la vida de los colaboradores de cualquier organización. En el marco de nuestra investigación en la Sede Principal de INDECOPI en Lima, 2023, nos enfocamos en comprender los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del área de Asesoría Jurídica. Para ello, les invitamos cordialmente a participar en este cuestionario que utiliza una escala de Likert para evaluar su percepción en diversas dimensiones de la satisfacción laboral. Sus respuestas nos proporcionarán información valiosa que nos ayudará a mejorar su bienestar en el entorno laboral y, en última instancia, contribuirán a la eficiencia y calidad de nuestro equipo de trabajo. Agradecemos sinceramente su tiempo y participación en este estudio.

A continuación, se proporciona la escala que se utilizará para medir las respuestas en el cuestionario.

1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS		1	2	3	4
<b>1</b>	Estoy satisfecho con las condiciones físicas y recursos tecnológicos en el que se desarrolla la actividad administrativa				
<b>2</b>	Existe relación cordial con mis jefes.				
<b>3</b>	Percibo que el trabajo en equipo me permite alcanzar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.				
<b>4</b>	Se presta atención a la ergonomía y comodidad en el espacio de trabajo.				
<b>5</b>	El área de trabajo me brinda seguridad para realizar mi labor administrativa con normalidad.				

<b>DIMENSIÓN: BENEFICIOS LABORALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	Los aguinaldos u otros beneficios económicos que percibo en la Institución son suficientes.				
<b>7</b>	El sueldo que percibo me hace sentir que mi crecimiento personal y profesional es reconocido.				
<b>8</b>	El sueldo que percibo ha contribuido a mejorar mi calidad de vida.				
<b>9</b>	Considero que el sueldo está conforme con el rendimiento y aporte que realizo en la institución.				
<b>10</b>	Considero que la Institución tiene una política de motivación e incentivos				
<b>DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	Siento satisfacción por el logro obtenido en mi área de trabajo.				
<b>12</b>	Cuando me hacen un reconocimiento por desempeño, me permite conseguir mayor jerarquía profesional.				
<b>13</b>	Me siento capaz para desempeñar funciones de mayor responsabilidad que me asigna la Institución.				
<b>14</b>	Considero que los procesos de promoción responden al principio de equidad en la Institución.				
<b>15</b>	Las oportunidades que brinda la Institución se orientan a mis expectativas profesionales.				

<b>DIMENSIÓN: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>16</b>	Considero que la gerencia actúa con autonomía, pertinencia y objetividad.				
<b>17</b>	Percibo que el trabajo proyectado y desarrollado por la gerencia está orientada al logro de metas y objetivos.				
<b>18</b>	Los directivos inspiran confianza por su labor que realizan.				
<b>19</b>	Percibo que hay tolerancia de parte de las autoridades a los inconvenientes en el trabajo administrativo.				
<b>20</b>	Considero que las autoridades brindan oportunidades de progreso en el campo laboral.				

## 9.3 Anexo C. Validación de Instrumentos

## Anexo C. Validación de Instrumentos

## FICHA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

## Cuestionario de Gestión Administrativa

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL DE INDECOPI, SEDE LIMA, 2023"

## I. DATOS GENERALES

1.1 Docente Experto : Pablo Arnulfo Santos Díaz

1.2 Cargo o Institución donde labora : Docente de Universidad San Pedro

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80			Excelente 81 - 100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X				
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología del tema de investigación																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos.																	X			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	X			
9. Pertinencia	El instrumento es aplicable																	X			


## III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable

.....

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (82.8)

.....

.....

  
 Pablo Arnulfo Santos Díaz  
 DNI: 32542582

Lima, 16 de noviembre de 2023

## FICHA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL DE INDECOPI, SEDE LIMA, 2023"

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Docente Experto : Pablo Arnulfo Santos Díaz


1.2 Cargo o Institución donde labora : Docente de Universidad San Pedro

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																										
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X						
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología del tema de investigación																			X						
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos.																			X						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X						
9. Pertinencia	El instrumento es aplicable																			X						

#### III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (86.7)

  
 Pablo Arnulfo Santos Díaz  
 DNI: 32542582

Lima, 16 de noviembre de 2023

## FICHA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### Cuestionario de Gestión Administrativa

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE  
PRINCIPAL DE INDECOPI, SEDE LIMA, 2023"

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Docente Experto : Roberto Torres Carrillo  
1.2 Cargo o Institución donde labora : Docente en Universidad San Pedro

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X			
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología del tema de investigación																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos.																X				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	X			
9. Pertinencia	El instrumento es aplicable																	X			

#### III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Es aplicable

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy bueno (77.8)

  
 FIRMA  
 DNE: 32954472

Lima, 16 de noviembre de 2023

## FICHA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

\*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL DE INDECOPI, SEDE LIMA, 2023\*

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Docente Experto : Roberto Torres Carrillo  
 1.2 Cargo o Institución donde labora : Docente en Universidad San Pedro

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología del tema de investigación																				X
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X
7. Consistencia	Bazado en aspectos teóricos-científicos.																				X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X
9. Pertinencia	El instrumento es aplicable																				X

#### III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Es aplicable

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (81.1)

  
 FIRMA  
 DNI: 32954472

Lima, 16 de noviembre de 2023

## FICHA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### Cuestionario de Gestión Administrativa

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SEDE PRINCIPAL DE INDECOPI, SEDE LIMA, 2023"

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Docente Experto : Abdel Vidal Zanabria Salinas  
 1.2 Cargo o Institución donde labora : Oficina de Presupuesto de PNP - Lima

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología del tema de investigación																				X
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos.																				X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X
9. Pertinencia	El instrumento es aplicable																				X

#### III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (84.4)

  
 Abdel Vidal Zanabria Salinas

DNI: 29271376

Lima, 16 de noviembre de 2023

## FICHA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ASESORIA JURIDICA DE LA SI  
PRINCIPAL DE INDECOPI, SEDE LIMA, 2023"

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Docente Experto : Abdel Vidal Zanabria Salinas

1.2 Cargo o Institución donde labora : Oficina de Presupuesto de PNP - Lima

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología del tema de investigación																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos.																	X			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	X			
9. Pertinencia	El instrumento es aplicable																		X		

#### III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable

.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (84,4)

.....

  
Abdel Vidal Zanabria Salinas

DNI: 29271376

Lima, 16 de noviembre de 2023

## 9.4 Anexo D. Carta de Autorización



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 28 de Noviembre del 2023

**CARTA N° 000094-2023-GEG/INDECOPI**

Señor:

**MAYQUER YUL GARCÍA ESPINAL**

Jirón Fredy Aliaga Cdra. 11, Tocache – San Martín

[mayquerqarcia2014@gmail.com](mailto:mayquerqarcia2014@gmail.com)

Presente.-

ASUNTO : Sobre autorización solicitada

REFERENCIA : Documento s/n de fecha 14 de noviembre de 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para realizar dos encuestas al personal de la entidad para su trabajo de investigación de tesis titulado "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Asesoría Jurídica del INDECOPI, Sede Lima Sur, 2023".

Al respecto, sirva la presente para comunicarle que se brinda la autorización solicitada y que se le brindará las facilidades correspondientes, en el marco de las competencias y normativa que resulten aplicables a esta entidad; para lo cual, mucho agradeceré que se dirija al correo electrónico [oajuridica@indecopi.gob.pe](mailto:oajuridica@indecopi.gob.pe).

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

*Firmado digitalmente por:*  
**EVER MIRO GARCIA RODRIGUEZ**  
Gerente General

**Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual**  
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: CLKFJOF

