



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción laboral en los  
Profesionales de salud de un Hospital público, Ate, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Yaranga Rodriguez, Luzmila ([orcid.org/0000-0003-1158-9861](https://orcid.org/0000-0003-1158-9861))

**ASESORA:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha ([orcid.org/0000-0002-2926-6027](https://orcid.org/0000-0002-2926-6027))

**CO - ASESOR:**

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel ([orcid.org/0000-0002-1054-6715](https://orcid.org/0000-0002-1054-6715))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud Alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A mis padres, por sus palabras de aliento y consejos, a Wilmer por su apoyo, y a mis hijas Alana y Micaela por ser fuentes de motivación e inspiración para cumplir con mis ideales.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser la luz en mi camino, por darme la sabiduría y fortaleza, por ayudarme a vencer los obstáculos de la vida. A mis maestros por sus enseñanzas, en especial al Dr. Ricardo, Dra. Bertha y Dr. Freddy por su orientación y ayuda para la realización de esta tesis. A los profesionales del hospital donde se realizó este estudio por su colaboración.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	23
Población	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos para el instrumento de medición .....	26
Tabla 2 Análisis de frecuencias de la gestión administrativa.....	30
Tabla 3 Análisis de frecuencias de la planificación de gestión administrativa .....	30
Tabla 4 Análisis de frecuencias de la organización de gestión administrativa.....	31
Tabla 5 Análisis de frecuencias de la dirección de gestión administrativa.....	31
Tabla 6 Análisis de frecuencias del control de gestión administrativa .....	32
Tabla 7 Análisis de frecuencias de la satisfacción laboral.....	32
Tabla 8 Análisis de frecuencias de la significación de tareas.....	33
Tabla 9 Análisis de frecuencias de beneficios económicos.....	33
Tabla 10 Análisis de frecuencias de condiciones de trabajo .....	34
Tabla 11 Análisis de frecuencias de reconocimiento personal y social .....	34
Tabla 12 Análisis de tablas cruzadas de GA y SL.....	35
Tabla 13 Análisis de tablas cruzadas de Planeación de GA y SL .....	35
Tabla 14 Análisis de tablas cruzadas de Organización de GA y SL .....	36
Tabla 15 Análisis de tablas cruzadas de Dirección de GA y SL .....	37
Tabla 16 Análisis de tablas cruzadas de Control de GA y SL.....	37

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre la Gestión administrativa (GA) y la Satisfacción Laboral (SL) en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022. Para ello, la metodología fue cuantitativa, de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 74 colaboradores del hospital público de Ate, de Lima Metropolitana. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y utilizaron dos escalas, GA con 21 ítems y SL con 19 ítems, ambos en escala de Likert del 1 al 5, siendo validados por juicio de expertos y de confiabilidad medida por Alfa de Cronbach aceptables. Los resultados evidenciaron que existe una correlación de 0.518, siendo positiva fuerte con un valor de  $p= 0,000$  menor al 0,05 entre las variables GA y SL, por lo tanto, la asociación es significativa, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por último, se concluye que sí existe relación directa y significativa entre la GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en 2022.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción laboral, profesionales de salud, planeación, organización, dirección, control.

## **Abstract**

The general objective of this research was to identify the relationship between GA and SL in health professionals from a public Hospital in Ate, in 2022. For this, the methodology was quantitative, of a basic type, of a non-experimental design and of cross-section. The sample consisted of 74 workers from the Ate public hospital, in Metropolitan Lima. For data collection, the survey was used as a technique and two scales were used, GA with 21 items and SL with 19 items, both on a Likert scale from 1 to 5, being validated by expert judgment and reliability measured by Cronbach's Alpha. acceptable. The results showed that there is a correlation of 0.518, being strong positive with a value of  $p= 0.000$  less than 0.05 between the GA and SL variables, therefore, the association is significant, which allows rejecting the null hypothesis. Finally, it is concluded that there is a direct and significant relationship between GA and SL in the professionals of the Public Hospital of Ate, in 2022.

**Keywords:** Administrative management, job satisfaction, health

professionals, planning, organization, direction, control.

## I. INTRODUCCIÓN

Con la llegada de la enfermedad Covid 19 el mundo experimentó una crisis sanitaria, social y económica sin precedentes desde inicio del presente siglo (OMS, 2020), en tanto, los factores asociados a esta crisis son múltiples, como la reducida capacidad de gestión debido a la ausencia de capacitación, los recursos financieros insuficientes, la inadecuada política de salud y las inoportunas decisiones de las autoridades para resolver las necesidades de la población (Ignacio, 2022). No obstante, es necesario resaltar el trabajo ejercido por los profesionales de la salud conformando por un equipo multidisciplinario, dentro de ellos los profesionales de enfermería considerados como “la columna vertebral de cualquier sistema sanitario” como lo manifestó Tedros A., Director general de la OMS (2020).

Para Wang (2022) la mejora del desempeño de un hospital en China radica en el concepto de GA, la toma activa de decisiones, la capacidad de gestión, control y pensamiento innovador en el desarrollo y desempeño futuro de los colaboradores. Por lo tanto, es vital analizar los indicadores de calidad de la GA hospitalaria; a partir de ello es necesario plantear alternativas de mejora a través de un sistema integrado de gestión que administre los recursos.

Además, para Akinwale y George (2020) la SL es indispensable en la vida diaria de la fuerza laboral en Nigeria, y el mecanismo que lo impulsa requiere la atención de la dirección de GA en las organizaciones del sector de salud, donde el salario fue el factor predictor fundamental que impulsó la satisfacción y otros factores de menor importancia fueron el apoyo administrativo, las condiciones de trabajo, el reconocimiento y el ascenso.

A nivel nacional, para Saavedra et al. (2020) el análisis de la GA es importante para organizar los trabajos dentro de entidades públicas y privadas, debido a que se cuenta con una diversidad de labores que requieren planificación para el alcance de objetivos. En otras palabras, la gestión permite la ayuda en la rutina del trabajo, el diseño de estrategias para mantener la SL. Las instituciones deben gestionar a través de políticas claras para reducir la insatisfacción laboral y mejorar de forma constante los rendimientos y el desempeño. En este contexto

peruano, dichas estrategias, planificación y actividades relacionadas a la buena gestión no ocurren o son escasas, lo que en definitiva afecta negativamente la SL del personal de salud, en sectores estatales, principalmente.

Para Marín y Placencia (2017) la SL es un factor clave dentro del sector salud, dado que se requiere de motivación para desempeñar una labor tan importante como es el cuidado de la vida de los usuarios, en un contexto de alta demanda por los servicios médicos. El estado emocional positivo proviene de varios aspectos subjetivos dentro del rol de cada trabajador para cumplir sus objetivos; sin embargo, entre los aspectos que son posibles de medir mediante indicadores se menciona a la relación entre el equipo, la variedad de las tareas, la presión y la comodidad del medio ambiente. Por lo que la fecha aún evidencia urgentes mejoras y actividades orientadas a la SL.

En el contexto local, en un Hospital público de Ate, se observa deficiencias en la GA, por los permanentes cambios que se dan en la dirección, así como los jefes de las unidades administrativas y jefes de servicios, debido a que son cargos de confianza, sin tomar en cuenta la meritocracia, experiencia ni capacitación, afectando en el desempeño eficaz de los colaboradores de salud y por consecuente una insatisfacción laboral. Por otro lado, se evidencia que el personal no se siente a gusto con las remuneraciones, distintos tipos de contratos, causando malestar, celos profesionales, así mismo se observa que la infraestructura de muchos ambientes de trabajo cada vez se construye de forma improvisada, no hay un orden y por consecuencia no solo es pequeño, también incómodo para laborar, lo que se traduce en un evidente malestar de los colaboradores.

En este sentido, formulo el siguiente **problema general** ¿De qué manera se relaciona la GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022? Asimismo, formulo los siguientes **problemas específicos**: ¿De qué manera se relaciona la planeación, organización, dirección y control; y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022?

**La justificación** de la investigación consta de diversas perspectivas. **A nivel teórico** en Ñaupas, et al (2018) se menciona que es importante el análisis de la teoría y el estado de la cuestión para comprender la realidad y a partir de ello

plantear innovaciones. En la investigación se repasa la literatura reciente sobre la SL y la GA para mejorar el conocimiento y brindar un resumen de las teorías científicas vigentes.

En la perspectiva **práctica**, para Príncipe (2018) se busca hacer un uso práctico de los conocimientos aprendidos para caracterizar un problema de la realidad. El resultado de la investigación será de gran utilidad para evaluar el comportamiento entre estas las variables de investigación en el Hospital de Huaycán, además se espera que puedan ser utilizados para mejorar la SL y por consiguiente los servicios al usuario de salud.

La justificación **metodológica** para Valderrama (2019) refiere la necesidad de emplear técnicas y herramientas metodológicas para cumplir con el rigor científico. En la presente investigación la metodología refiere el uso de técnicas para la recolección de datos y el empleo de la estadística descriptiva e inferencial para determinar las relaciones entre las variables.

Finalmente, a nivel **social** para Silvestre y Huamán (2019) es importante definir el alcance social y los grupos implicados para el estudio. En este sentido, el propósito del presente trabajo es contribuir a conocer las implicancias para la SL de los profesionales en una institución de salud y a fin de más adelante plantear alternativas de gestión.

En la investigación se presentó el **objetivo general**, identificar la relación entre la GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022. De forma complementaria, los siguientes **objetivos específicos** fueron: Determinar la relación entre la planeación, organización, dirección y control; y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022.

Por último, se enunció la **hipótesis general**: Existe relación entre la GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022; en tanto que las **hipótesis específicas** propuestas fueron: Existe relación entre la planeación, organización, dirección y control; y la SL en los profesionales de un Hospital público de Ate, en el 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes nacionales

Con relación a los antecedentes revisados en el ámbito nacional sobre las variables GA y SL se tiene a:

De acuerdo con Flores (2022), el objetivo fue establecer la relación entre la GA y la SL en un centro de salud. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte temporal transversal. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta a través del instrumento dla escala; por otro lado, la población y muestra fue de 61 colaboradores administrativos del hospital. El análisis estadístico demostró que existe una correlación positiva, significativa y de intensidad media entre la GA y SL mediante el coeficiente de Rho de Spearman de 0.417 con sig. (p-valor) de  $0.0001 < 0.05$ . Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la GA y SL y se recomienda aplicar un plan de mejora para reforzar la sensibilización de la importancia de la gestión para garantizar un adecuado rendimiento.

Para Rojas (2021) el tema central fue determinar la asociación entre la GA y SL en un centro de salud. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte temporal transversal. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta a través del instrumento dla escala; por otro lado, la población y muestra fue de 75 colaboradores administrativos del hospital. Los resultados determinaron una correlación positiva, significativa y de intensidad considerable, debido a que se calculó un Rho de Spearman de 0.560 con sig. (p-valor) de  $0.000 < 0.05$ . Por lo que se concluye que la relación entre la GA y la SL es significativa y considerable y se recomienda disponer de la contratación de personal más calificado y tomar en cuenta los beneficios laborales.

Según Acosta (2021), el objetivo general fue establecer la asociación entre la GA y la SL en un centro de salud. La metodología de investigación fue descriptiva, inductiva – deductiva, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La técnica empleada fue la encuesta a través del instrumento dla

escala; por otro lado, la muestra se calculó en 150 colaboradores del hospital. El análisis determinó que existe una correlación positiva, significativa y de intensidad media entre la GA y SL mediante el coeficiente de Rho de Spearman de 0.423 con sig. (p-valor) de  $0.000 < 0.01$ . donde se concluye que existe relación moderada y significativa entre la GA y SL y se recomienda implementar cursos y talleres para optimizar el uso de habilidades en la gestión, así como delegar responsabilidades de administración.

Meza (2019), tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la GA y la SL de los colaboradores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de Lambayeque. La metodología del estudio fue analítica-deductiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal correlacional; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue la escala; asimismo, la población y muestra correspondió a 19 colaboradores. Los resultados determinaron una correlación positiva, no significativa y de intensidad baja, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.289 con sig. (p-valor)  $> 0.05$ . Se concluye que la asociación entre la GA y la SL no es significativa y de nivel bajo; por lo que se recomienda desarrollar estudios que profundicen en la relación de las variables con una población más amplia.

De acuerdo con Arregui (2019), la finalidad fue determinar la asociación entre la GA y SL en un hospital, lo cual se complementó mediante el análisis de las correlaciones de sus dimensiones. La metodología corresponde al tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; por otro lado, la técnica de recolección de datos fue la encuesta con escalas de 30 preguntas cada uno en escala de Likert, en tanto que la población y muestra se tomó en 61 colaboradores del centro de salud. Los resultados determinaron una correlación positiva, significativa y de intensidad alta, puesto que se calculó un Rho de Spearman de 0.783 con sig. (p-valor) de  $0.025 < 0.05$ . Por lo tanto, se concluye que existe una asociación positiva, alta y directa entre la GA y SL; por último, se recomienda realizar talleres y capacitaciones para ejercer directivas y jefaturas para la mejor eficiencia en la gestión de la salud.

### **Antecedentes internacionales:**

Respecto a los antecedentes revisados en el contexto internacional sobre las variables GA y SL se tiene a:

Según Lindsay y Mathieson (2022) en el objetivo general fue determinar la asociación entre el liderazgo y la SL en un centro hospitalario. Se desarrolló una metodología de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y la muestra se determinó en 155 participantes. Se demostró una correlación positiva significativa ( $p$ -valor  $< 0,001$ ) y de intensidad moderada entre el liderazgo y la satisfacción laboral con un coeficiente de Spearman = 0.474. Se concluye que existe una la relación entre el liderazgo y la SL. El cuidado de la salud enfrenta desafíos extraordinarios que pueden hacer que los colaboradores del sector se sientan mental y físicamente agotados; por lo tanto, las organizaciones de atención médica necesitan líderes que sean visibles, equilibren de manera efectiva las obligaciones reglamentarias en un entorno en constante cambio, capaciten al personal.

Para Mesfin et al. (2020) en el objetivo central fue determinar la relación entre la organización del sistema administrativo de gestión y la SL en un centro de salud. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte temporal transversal. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta a través del instrumento dla escala; por otro lado, la población y muestra fue de 383 colaboradores. El análisis indicó que la organización y cultura tuvo una correlación positiva y significativa de nivel bajo con la satisfacción de los colaboradores de la salud ( $r = 0.16$ ,  $p < 0.002$ ). Consecuentemente, se concluye que existe una asociación entre la organización de la gestión y la SL; además se recomienda la búsqueda de entornos innovadores que mejoren el desempeño.

De acuerdo con García et al. (2020) en la finalidad fue determinar el nivel de SL de los colaboradores de la Dirección de Salud. La metodología de investigación corresponde a un diseño no experimental de nivel descriptivo y corte temporal transversal; la muestra de estudio se tomó en 1,844 colaboradores y el

instrumento de recolección de datos fue la escala Font Roja. Los resultados determinaron una relación significativa ( $p$ -valor  $< 0.05$ ) entre la edad, categoría profesional y área de trabajo respecto a la satisfacción. Se concluye que los profesionales se encuentran satisfechos en su percepción de la situación laboral y las dimensiones con mayor valoración refieren a la relación interprofesional con superiores y al contenido del trabajo.

En Lee et al. (2020), el objetivo fue investigar las características dentro del entorno de atención a largo plazo que promueven y restan valor a la SL de los asociados y extrapolar las mejores prácticas para mantener la satisfacción y el compromiso laboral. Se desarrolló una metodología no experimental a través de la revisión de la literatura, en donde se escogieron 60 investigaciones de tema. El análisis reveló la importancia de mantener a los empleados satisfechos en el lugar de trabajo de atención a largo plazo a través de un liderazgo con énfasis empresarial y en los facilitadores identificados para servir mejor a sus asociados y mejorar la atención a los residentes.

Asimismo, para Guerrero y Pérez (2018), la finalidad fue determinar el nivel de relación entre GA y SL en una entidad pública. La metodología de investigación fue de enfoque mixto y de diseño no experimental; por otro lado, la muestra se conformó por 119 colaboradores y las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista. El análisis de los resultados cuantitativos mediante la estadística inferencial evidencia una correlación alta y significativa con un Rho de Spearman de 0.872 y  $p$ -valor (sig.) de  $0.037 < 0.05$ , por lo que se concluye que existe una relación entre la GA y SL. Se recomienda implementar proyectos enfocados al reconocimiento de la labor del trabajador público sin que ello implique una compensación económica más alta.

## **Bases teóricas**

### **Variable 1: Gestión administrativa**

En Caldas et al. (2017) se mencionan que la GA es un mecanismo de organización que se encarga del proceso a fin de realizar la administración de forma eficaz y eficiente para cumplir con objetivos de rigurosidad, seguridad, minimizar costos y ser oportuno. La GA es necesaria para llevar a cabo las actividades internas de forma organizada y eficiente. Para cumplir con ello se estipula que el proceso de gestión sea oportuno, en otras palabras, que las distintas áreas que conforman la empresa deben encontrarse libres de incidentes para evitar retrasos en la gestión; así mismo, se debe enfocar en minimizar costos, para lo cual debe buscar simplificar la información que circula en la gestión, sobre esto, dicha información debe ser clara y confidencial. Por último, otro aspecto importante a lograr en la gestión del proceso es la estandarización puesto que ello permite reducir distintos tipos de costos.

De acuerdo con Huber (2019) en las operaciones de administración se presentan dificultades relacionadas a las buenas prácticas por lo que es necesario que los directivos cuenten con características como el conocimiento adecuado, proactividad, mentalidad reflexiva analítica y cooperativa, responsabilidad, comunicación y la creación de planes de acción ante problemas. Asimismo, en la administración de los servicios de salud es vital una gestión orientada a la coordinación e integración de los recursos, lo cual permite cumplir con los objetivos de servicio y la alta calidad en atención al paciente. Por otro lado, si bien es cierto que los principios de gestión datan de muchos años atrás, la experiencia y complejidad con la que se desarrollan los servicios en la actualidad requiere de una organización en el diseño de planes para funciones singulares y concretas.

Asimismo, en Quesada y López (2018) la gestión en la administración de servicios de salud debe tomar en cuenta los principios claves como la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles para el alcance de los objetivos de bien común y calidad de servicio al paciente. En este sentido, los servicios de salud son altamente sensibles porque influyen en la percepción de la población sobre la disposición de recursos que maneja el Estado, gobiernos

regionales o locales; por lo tanto, se deben tomar en cuenta las competencias para dotar de una gestión que logre satisfacer tanto a los pacientes como a los colaboradores.

Jiménez y Serna (2019) explican acerca de los cuatro procesos administrativos que forman parte de la GA. Respecto a la planificación mencionan que es una actividad que se encarga de establecer objetivos y una serie de acciones acorde con ellos para alcanzarlos. La organización implica el orden de un conjunto de cosas para que cumplan con sus funciones designadas. La dirección se refiere a influenciar en otros, encaminarlos a que realicen una serie de actividades acordes con la orientación que reciban, esto con el objetivo de alcanzar los resultados esperados. Por último, el control es un proceso administrativo que involucra hacer un seguimiento a una serie de actividades designadas en la gestión, verificar que se estén realizando de forma correcta y evaluar ello con lo planteado o previsto desde un inicio con el fin de corregir incidentes que puedan aparecer.

Para Arguello et al. (2020) los procesos de administración se conforman por todas las actividades que realiza una empresa con el fin de alcanzar sus metas establecidas. El propósito de estos procesos en sí es establecer cuáles son estas actividades que debe desarrollar la empresa, así como la metodología bajo la cual van a trabajar para llevar a cabo la administración de la manera más eficiente. En resumen, estos procesos administrativos abarcan cuatro aspectos: planificación, organización, control y dirección.

Para Li (2021) la GA se realiza principalmente a través de sus funciones de servicio e involucra todos los aspectos del funcionamiento, está íntimamente relacionado con el trabajo e incluso involucra el desarrollo de las operaciones; por lo tanto, si la administración de la gestión no se realiza bien, inevitablemente tendrá un cierto impacto en el desarrollo. En este sentido, es necesario dar pleno juego a las funciones de administración y tratar con eficacia todo tipo de problemas, a fin de promover el buen progreso. Por otro lado, es necesario proporcionar un rol coordinador de la administración, manejar la relación y concentrar la fuerza para lograr el propósito.

Para Vera et al. (2021) es necesario ejercer habilidades de liderazgo durante la gestión administrativa. La evaluación de impacto es reciente en comparación con otro tipo de evaluaciones, pero es ampliamente discutida a nivel nacional e internacional. Inicialmente tratado en el ámbito ambiental como un proceso de análisis y prevención de impactos ambientales, posteriormente fue extrapolado a casi todos los ámbitos de la investigación, como es el caso de la evaluación de impacto de las competencias durante la GA.

De acuerdo con Zabala et al. (2019) manejar diferentes personas es una enorme responsabilidad y ser capaz de manejar todo a gusto es una meta bastante inalcanzable. A partir de ello, la teoría de la GA intenta encontrar una manera racional de diseñar una organización como un todo. En tal sentido, completar una organización depende en gran medida de cómo están siendo guiados y gobernados por su autoridad, con esto, las habilidades del que debe estar encima de esto deben ser mucho más altas respecto a lo esperado.

Según Aranibar y Flores (2021) la GA requiere de estrategias que permitan dirigir la organización, pues eso ayuda al cumplimiento de las metas, se debe utilizar adecuadamente la dirección, organización, control y planificación. La GA en una organización es uno de los factores más importantes a la hora de montar un negocio, pues de ello dependerá el éxito de dicho negocio o empresa y se encuentra basada en criterios determinados por especialistas permite contar con las herramientas adecuadas para su aplicación eficiente.

En la misma línea, para Paguay (2020) la GA se concentra en el proceso administrativo para el alcance de objetivos estratégicos; a pesar de las dificultades por problemas o inconvenientes, la gestión debe presentar alternativas de solución para la mayor satisfacción de los involucrados. Por otro lado, los aspectos de organización y control en la gestión se establecen mediante la estructura orgánica según las líneas de autoridad y es importante hacer notar al personal administrativo la necesidad del cumplimiento de sus responsabilidades para enmarcar las acciones dentro del alcance de objetivos.

En Garrido y Romero (2021) se menciona que la GA es un aspecto central dentro de la organización de los procesos, por lo que es necesario que la dirección

evalúe las funciones de cada miembro para conocer desde dónde y cómo se está actuando. En la búsqueda de un mejor desempeño se han considerado las etapas del proceso administrativo; todas estas funciones deben realizarse de forma conjunta y estructurada para el desempeño eficaz de las operaciones.

Para Jiménez (2017) la filosofía en la dirección de empresas es un factor importante para la organización de las operaciones, dado que se toma en cuenta los factores de la producción de bienes y servicios y se orienta las actividades al cumplimiento de objetivos que reflejan la razón de existencia. Asimismo, los factores que conforman la organización deben ser sistematizados a través de la coordinación; a partir de ello, se realizan funciones como la planificación (proposiciones sobre lo que se espera lograr), organización (división del trabajo y coordinar actividades), dirección (gestión para un trabajo eficiente y control (supervisión constante y actividades correctivas).

Torrado (2016) comenta que la gestión de los servicios públicos se aborda desde una visión científica y administrativa, para lo cual se establece una serie de objetivos, lineamientos, programas, presupuesto y métodos para llevar a cabo todo ello, siendo esto desarrollado en las fases del proceso administrativo. Además, esta gestión se basa en un sistema estructurado que cuenta con una jerarquía, en donde el poder se establece de acuerdo con el puesto que se tenga. Por último, tiene muy en consideración sus recursos humanos puesto que la motivación y satisfacción laboral de su personal es importante para alcanzar con los objetivos que se ha planteado desde un inicio.

Según Chávez et al. (2020) la GA consiste en el trabajo en conjunto de las distintas áreas involucradas en los procesos que lleva a cabo una compañía. Para su funcionamiento, explica que es necesario contar con elementos relacionados con la administración tales como corresponde al proceso administrativo. El primer elemento permite el inicio del proceso administrativo, en este se elabora un plan y una programación. Respecto a la organización, este elemento considera las normas y los lineamientos bajo los cuales se va a manejar la empresa, así mismo se establece de qué manera se van a disponer los recursos. En el caso de la dirección, este elemento se enfoca en la importancia que tiene el liderazgo de los

responsables al momento de conducir a los colaboradores en sus tareas. El control es relevante porque realiza el seguimiento de las actividades, lo cual permite mantener actualizado sobre cómo se viene realizando el plan que se estableció en un inicio.

### **Dimensiones:**

**Planificación:** En Arguello et al. (2020) se explica que la planificación es el primer proceso administrativo en llevarse a cabo dentro de una empresa y se caracteriza por ser preciso, es decir, establecer en un tiempo determinado las acciones que se deben llevar a cabo en aras de cumplir con los objetivos de la organización. Este proceso se encarga de establecer las políticas bajo las cuales se van a orientar las acciones de la empresa, los procedimientos, programas, presupuestos y, estrategias y tácticas para llevar a cabo las actividades de la empresa. Sin embargo, pese a que la planificación se caracteriza por establecer una forma de trabajo, debe ser capaz de asegurar la flexibilidad de la compañía con la finalidad de permitir que se puedan realizar cambios sin que ello afecte el funcionamiento de la estructura de una organización.

**Organización:** Para Arguello et al. (2020) la organización es un proceso administrativo que se encarga de disponer de los medios con los que cuenta una empresa de manera que se puedan usar eficientemente para realizar todas las actividades que forman parte de una compañía. Su importancia recae en una serie de factores como su carácter continuo puesto que las acciones involucradas en la organización nunca terminan ya que todo en la empresa se encuentra cambiando constantemente; resulta ser un medio por el cual la empresa consigue sus objetivos; reduce los costos y aumenta la productividad reduciendo el número de incidentes; etc. Por otra parte, este proceso empieza gracias a un sistema que se establece acorde con los colaboradores que envía el área del talento humano, así como con el apoyo de otras áreas.

**Dirección:** En Arguello et al. (2020) se explica que la dirección es un proceso administrativo que tiene como finalidad influenciar en un conjunto de personas mediante comunicación y motivación para que se encaminen a lograr lo que la empresa tiene establecido como metas. Para lograr ello se requiere tomar

decisiones, motivar, liderar, supervisar y comunicar; todo ello de forma eficiente. Mediante la dirección se realizan todo lo planificado previamente, por ende, su importancia para la administración de la empresa.

Control: De acuerdo con Arguello et al. (2020) el proceso de control consiste en la corrección de fallas y en la prevención de estas dentro del proceso administrativo; en este sentido, fiscaliza la correcta implementación de los pasos anteriores para el adecuado desempeño de las operaciones. Por otro lado, dentro de todo sistema de administración se deben implementar controles sistemáticos para intervención oportuna, tomando en cuenta aspectos globales, tácticos y operativos. El control se realiza mediante el establecimiento de estándares, la medición de indicadores, la comparación respecto a los escenarios deseados y la imposición de acciones correctivas para el cambio.

## **Variable 2: Satisfacción laboral**

En Paz et al. (2020) se explica que la SL es el resultado de las valoraciones positivas y negativas que realiza un trabajador sobre el desempeño de sus funciones. Asimismo, estos sentimientos respecto al trabajo surgen por otros factores como los relacionados al ambiente laboral puesto que a veces estos lugares pueden resultar hostiles o, todo lo contrario, lo cual influye en la satisfacción laboral de los colaboradores. En esta misma línea, el grado de satisfacción que experimente un empleado puede afectar su capacidad para realizar sus labores, en tal sentido, aquellos que se sientan más a gusto en sus ambientes de trabajo gozarán de mejor salud y calidad de vida. Cabe decir que esta respuesta no solo responde a asuntos organizacionales sino también se debe tener en consideración las características del propio individuo, lo cual repercute en un mayor compromiso o evitación hacia el trabajo.

Según Palma et al. (2021) la SL se define como los sentimientos que experimenta un trabajador frente a las actividades que efectúa en su puesto de trabajo, los cuales pueden ser sentimientos favorables o desfavorables respecto a estas experiencias. Así mismo, esta variable incluye la actitud afectiva que presenta el individuo ante su trabajo que puede ser de agrado o desagrado. En tal sentido,

resulta determinante el grado de satisfacción que presenta el empleado ya que ello puede influenciar en el logro de sus objetivos y los de la empresa.

Para Duche y Rivera (2020) la SL es un estado emocional positivo que surge de la evaluación que lleva a cabo un trabajador sobre sus experiencias en su trabajo. En donde todas las variables que existen en torno a este como su desempeño, el mercado laboral, el salario, entre otros, va a influir en la percepción de agrado o placer que el empleado experimente respecto a su trabajo. Por otra parte, en países como China, existe un alto grado de correlación entre la felicidad y la SL en el caso de las personas que atienden en cuidados intensivos porque, al desarrollar sus actividades en ambientes de mucho estrés, deben aumentar sus niveles de SL mediante estrategias para lidiar con ello.

Según Pérez y Campana (2019) la SL se puede definir como la actitud que presenta una persona frente al trabajo. Para que los colaboradores de una organización alcancen altos niveles de SL se requiere que se adapten e identifiquen con la cultura organizacional de la compañía puesto que ello influye en la estabilidad que existe dentro de la estructura de una organización. Por tal motivo, el grado de pertenencia también es importante para la SL, en ese sentido, en la medida que un colaborador se sienta más satisfecho en su trabajo, esto asegura que ejecute sus actividades con una buena actitud y mayor compromiso, en vez de asumirlas solo por obligación.

Para Limaymanta (2019) la SL se constituye por 3 elementos: cognitivo, afectivo y conductual. El primero se relaciona con lo que observa el trabajador en su ambiente de trabajo como puede ser su salario, los lineamientos de la empresa, las relaciones entre sus compañeros, entre otros; lo cual está ligado a lo concreto. En cambio, el componente afectivo se vincula con un sentimiento de bienestar y se origina cuando el trabajador realiza valoraciones sobre los aspectos organizacionales del lugar donde trabaja, así se pueden desarrollar sentimientos positivos como negativos, en otras palabras, se forma en base al juicio evaluativo que hace la persona de su trabajo. El componente conductual refiere a la actitud que tiene el trabajador respecto a sus responsabilidades y obligaciones, en donde

se podrá observar un mayor compromiso en tanto se encuentre satisfecho con su trabajo.

Según Boada (2019) existen diferentes teorías sobre los factores que propician la SL, entre ellas se encuentra la Teoría Bifactorial de Herzberg, la cual habla sobre los factores intrínsecos y extrínsecos, los primeros relacionados con el desempeño del trabajador y, los segundos a todo aquel elemento no relacionado con el trabajo como el ambiente físico, la normativa, los compañeros, etc. Otra teoría que explica la SL es la denominada Discrepancia Intrapersonal, en donde la satisfacción o insatisfacción laboral se genera por las discrepancias entre lo que busca el trabajador y lo que puede alcanzar con su trabajo. Por otro lado, está la Teoría de la Discrepancia Interpersonal, la cual explica que la satisfacción se produce por la discrepancia entre los refuerzos que recibe el trabajador y los demás. Por último, la Teoría del Ajuste en el trabajo afirma que hay una relación directa entre los incentivos que recibe el trabajador y lo que busca alcanzar el trabajador en su puesto.

Arroyo (2019) menciona que en el Perú cada vez hay mayor interés por estudiar la variable SL puesto que es un concepto que se relaciona con el sector empresarial. Así mismo, resulta relevante su estudio porque le permite tener a la empresa una visión sobre cómo se siente el personal de la empresa frente a su trabajo. Lo cual permite recoger información que sirve para cambiar la gestión del talento humano en aras de mejorar y promover el compromiso de los colaboradores en la empresa.

Para Rosiles et al. (2020) es importante lograr que el personal de una empresa se encuentre satisfecho frente su trabajo, es decir, que presente altos niveles de SL porque ello se traduce en un mayor compromiso por parte de los colaboradores, lo cual significa que el personal asume la responsabilidad de sus labores ciñéndose a los criterios de calidad; en tal sentido, ello permite mejorar la eficiencia laboral y minimizar los costes internos de los procesos de producción. En conclusión, una empresa con colaboradores satisfechos significa contar con un personal que rinde mejor frente a las exigencias del mercado.

En Saputri et al. (2021) se comenta que se muestra una satisfacción en el trabajo al poder obtener desarrollo personal y profesional y oportunidades para avanzar en su carrera a través de una línea de ascenso; en otras palabras, el sistema de escalafón para avanzar en la carrera tiene un impacto en la SL y los colaboradores con un nivel de carrera más alto estarán más satisfechos en comparación con aquellos de un nivel de carrera bajo.

De acuerdo con Bendezú (2020) el factor humano se ha convertido en un elemento trascendental para el éxito de todas las organizaciones; en este sentido, la teoría administrativa evalúa distintos modelos de gestión para lograr una alta satisfacción laboral de los colaboradores. Asimismo, se debe realizar la evaluación de desempeño de forma sistemática y en caso de encontrarse deficiencias, impartir capacitaciones y un sistema de recompensas.

Chocano y Pacheco (2021) mencionan los distintos modelos teóricos que explican la SL. Así pues, sobre esta variable hace hincapié en la propia satisfacción del individuo, el trabajo, las capacidades y el nivel de preparación de la persona y, su nivel socioeconómico. Por otra parte, se manifiesta que la satisfacción laboral se ve influenciada por las características del puesto que asume el trabajador, por ende, en tanto se mejoren las condiciones laborales del trabajo, la satisfacción laboral aumenta. Otro modelo que presenta es el dinámico, el cual resalta la importancia de que el trabajador tenga la suficiente autonomía para tomar responsabilidad y control sobre sus tareas en el trabajo. Por último, la teoría de la equidad que explica que la SL se alcanza por una percepción de igualdad en el trabajo.

En Rodas y Pérez (2021) se indica que la SL sucede cuando un individuo se encuentra cómodo con su trabajo y su ambiente laboral, por tanto, está comprometido con lo que hace y le agrada. Así mismo, refiere que este estado emocional se alcanza mediante compensaciones de diferentes tipos como las económicas, sociales y psicológicas. En esta misma línea, se puede decir que los colaboradores que presentan bajos niveles de SL corresponden un factor de riesgo en las organizaciones empresariales puesto que ello puede influenciar en el desempeño del colaborador y, por ende, en la eficiencia de la empresa.

**Dimensiones:**

En Huaita y Luza (2018) se indica que la SL presenta cuatro dimensiones, entre las cuales se encuentra la significación de la tarea que se refiere a la disposición por trabajar en base al sentimiento de logro y realización que ello aporte al trabajador al ejecutar sus actividades; las condiciones de trabajo que resulta de la valoración al ambiente laboral, lo cual incluye las normas de la empresa, compañeros, directivos, entre otros; el reconocimiento individual y/o social que es la evaluación que realiza el empleado sobre el valor que le otorgan otros al trabajo que realiza y; por último, aquella dimensión denominada beneficios económicos, la cual explica que el trabajador se sentirá más satisfecho en su ambiente en la medida que obtenga mayores incentivos económicos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo básica**, según Ñaupas et al. (2018), recibe la denominación de pura o básica porque solo está interesada por un objetivo práctico, su motivación es la simple curiosidad. En primer término, la investigación corresponde al nivel básico dado que profundiza en la relación y pretende dar a conocer la situación de la GA y la SL del hospital, lo cual permite el descubrimiento de nuevos conocimientos.

**Enfoque Cuantitativo.** De acuerdo con Hernández y Mendoza (2019) en la investigación cuantitativa se recolectan datos cuantitativos para responder preguntas y contrastar hipótesis con base numérica y análisis estadístico. El análisis de la investigación toma en cuenta datos numéricos sobre la realidad a fin de establecer a nivel descriptivo la situación de la GA y la SL, por otro lado, mediante el análisis inferencial se determina la relación entre las variables mediante un indicador numérico y la significancia para la contrastación de hipótesis.

**Nivel correlacional,** Según Príncipe (2018) un estudio correlacional se busca establecer la relación o asociación entre dos variables analizadas, determinando su magnitud y sentido dentro de la posible relación. En este sentido, la investigación desea conocer el grado de relación entre la GA y la SL, para lo cual se emplean escalas y mediante la estadística inferencial se determina el nivel de vinculación entre ambas y si esta relación es significativa.

**Diseño no experimental,** De acuerdo con Valderrama (2019) el diseño no experimental es aquel que se da sin manipular deliberadamente las variables, solo se basa en la observación sin alterar los hechos o fenómenos en estudio. La investigación no pretende realizar un cambio en la realidad o lograr experimentos sobre la situación real, solo se centra en el análisis de la problemática con el empleo de técnicas estadísticas para la descripción y el análisis correlacional.

**Corte transversal,** Según Príncipe (2018) es aquel estudio que busca recolectar datos en un solo momento o periodo de estudio con la finalidad de procesamiento y análisis dados por el investigador. El escenario temporal de la

investigación se realiza durante el año 2022, tomando en cuenta las opiniones y percepción de los participantes durante dicho un único momento.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

##### Definición conceptual

En Caldas et al. (2017) se mencionan que la GA es un mecanismo de organización que se encarga del proceso a fin de realizar la administración de forma eficaz y eficiente para cumplir con objetivos de rigurosidad, seguridad, minimizar costos y ser oportuno. La GA es necesaria para llevar a cabo las actividades internas de forma organizada y eficiente. De forma complementaria en Arguello (2020) se divide el análisis de esta variable en 4 dimensiones tales como la planeación, organización, dirección y control

##### Definición operacional

De acuerdo con Arguello (2020) la gestión administrativa permite realizar de forma sistemática a fin de interrelacionar a toda la estructura organizacional para el alcance de metas estrategias. En este sentido, el análisis de la GA se realiza mediante 4 dimensiones como son: la planificación, la organización, la dirección y el control o monitoreo.

#### **Dimensión 1: Planeación**

##### Definición conceptual

La planificación es el primer proceso administrativo en llevarse a cabo dentro de una empresa y se caracteriza por ser preciso, es decir, establecer en un tiempo determinado las acciones que se deben llevar a cabo en aras de lograr los objetivos de la organización (Arguello et al., 2020).

#### Definición operacional

Esta dimensión es medida a través de un escala, con los siguientes indicadores: toma de decisiones, elaboración de planes y administración estratégica.

### **Dimensión 2: Organización**

#### Definición conceptual

La organización se encarga de disponer de los medios con los que cuenta una empresa de manera que se puedan usar eficientemente para realizar todas las actividades que forman parte de una compañía (Arguello et al., 2020).

#### Definición operacional

La organización es medida empleando una escala, considerando los cinco indicadores planteados.

### **Dimensión 3: Dirección**

#### Definición conceptual

La dirección es un proceso administrativo que tiene como finalidad influenciar en un conjunto de personas mediante comunicación y motivación para que se encaminen a lograr lo que la empresa tiene establecido como metas (Arguello et al., 2020).

#### Definición operacional

La dirección es analizada mediante una escala, considerando cuatro indicadores importantes.

### **Dimensión 4: Control**

#### Definición conceptual

El proceso de control consiste en la corrección de fallas y en la prevención de estas dentro del proceso administrativo; en este sentido, fiscaliza la correcta

implementación de los pasos anteriores para el adecuado desempeño de las operaciones (Arguello et al., 2020).

#### Definición operacional

Esta dimensión es medida a través de un escala que, considera tres indicadores: evaluación de desempeño, estándares y medidas administrativas.

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

#### Definición conceptual

En Paz et al. (2020) se explica que la SL es el resultado de las valoraciones positivas y negativas que realiza un trabajador sobre el desempeño de sus funciones. Asimismo, estos sentimientos respecto al trabajo surgen por otros factores como los relacionados al ambiente laboral puesto que a veces estos lugares pueden resultar hostiles o, todo lo contrario, lo cual influye en la SL de los colaboradores. De forma complementaria en Huaita y Luza (2018) se divide el análisis de esta variable en 4 dimensiones tales como los retos del trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones adecuadas y los colegas que brinden soporte.

#### Definición operacional

Se indica que la SL es medida a través de un escala constituido por cuatros dimensiones: la significación de la tarea; las condiciones laborales, el reconocimiento individual y/o social y la dimensión de beneficios económicos.

### **Dimensión 1: Significación de tareas**

#### Definición conceptual

La dimensión de significación de la tarea hace alusión a la disposición por trabajar en base al sentimiento de logro y realización que ello aporte al trabajador al ejecutar sus actividades (Arregui, 2019).

#### Definición operacional

Esta dimensión es medida con un escala, considerando seis indicadores que la constituyen

### **Dimensión 2: Beneficios económicos**

Definición conceptual

La dimensión de beneficios económicos, la cual explica que el trabajador se sentirá más satisfecho en su ambiente en la medida que obtenga mayores incentivos económicos (Arregui, 2019).

Definición operacional

Los beneficios económicos son medidos a través de un escala, el cual emplea catorce indicadores propuestos dentro de esta dimensión

### **Dimensión 3: Condiciones de trabajo**

Definición conceptual

La dimensión de condiciones de trabajo hace referencia a la valoración al ambiente laboral, lo cual incluye las normas de la empresa, compañeros, directivos, entre otros (Arregui, 2019).

Definición operacional.

La dimensión condiciones de trabajo es medida mediante un escala, utilizando cuatro indicadores: condiciones de trabajo, autonomía, clima organizacional y ambiente laboral.

### **Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social**

Definición conceptual

La dimensión sobre el reconocimiento personal y/o social que es la evaluación que realiza el empleado sobre el valor que le otorgan otros al trabajo que realiza (Arregui, 2019).

Definición operacional

El reconocimiento personal y/o social es medido a través de un escala, empleando seis indicadores propuestos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Para Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) la muestra es definida como el total que presentan las características requeridas para la población. En este sentido, el total de la población a evaluar comprende a 94 colaboradores del hospital público de Ate que actualmente se encuentran ejerciendo sus labores de forma regular.

#### **Muestra**

Según Valderrama (2019) es un subconjunto que presenta a su población porque refleja cabalmente los atributos de la población. A partir de ello, en la investigación se ha tomado una muestra de 74 colaboradores del hospital público de Ate, de Lima Metropolitana.

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de salud que trabajan activamente en el Hospital público de Ate, ubicado en Lima Metropolitana.
- Que pertenezcan a las áreas de hospitalización, emergencias y consultorios.
- Que tengan una antigüedad mayor o igual a 1 año de servicio en el Hospital.

#### **Criterios de exclusión**

- Profesionales de salud ocupando cargos administrativos, en el Hospital público de Ate, ubicado en Lima Metropolitana.
- Profesionales que no pertenecen a las áreas médicas o de especialidad.
- Que no pertenezcan a las áreas de hospitalización, emergencias y consultorios.

- Que no tengan una antigüedad mayor o igual a 1 año de servicio en el Hospital.

## **Muestreo**

De acuerdo con Ñaupás et al. (2018) el muestreo expresa el conjunto de procesos a seguir para la selección de la muestra y en la presente investigación se ha desarrollado un muestreo no probabilístico por conveniencia.

## **Muestreo probabilístico**

Valderrama (2019) en este tipo de muestreo las unidades de análisis son seleccionadas al azar, esto es, cada uno de los encuestados tiene la misma probabilidad de ser elegido. Para el cálculo de las unidades de la muestra se ha tomado en cuenta la siguiente expresión.

$$n = \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2 \cdot N}{(E)^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

Donde:

n: Cantidad de la muestra

Z: Coeficiente de confianza (95%)

N: Tamaño del universo (94 colaboradores)

P: Probabilidad del éxito a favor (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso o en contra, que es igual a (1-p)

E: Error de estimación (asumido por el investigador de 5%)

Por tanto, dada la aplicación de la fórmula del tamaño de muestra, se obtiene una muestra de 74 profesionales de salud del hospital materia de estudio.

## **Unidad de análisis**

Para Ñaupas et al. (2018) las unidades de análisis tienen características similares y que se encuentran en un ámbito determinado, constituidas por las propiedades, características o cualidades de personas objetos o fenómenos o hechos. En la presente investigación la unidad de análisis hace referencia cada trabajador de la salud del hospital analizado, dado que a partir de su percepción se podrán recolectar los datos mediante los escalas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Para Ñaupas et al. (2018), las técnicas de recolección de datos son el conjunto procedimientos normados para regular un el proceso de recojo de información a fin de alcanzar los objetivos y son parte del método científico. A partir de ello, se ha empleado la técnica de la encuesta en la presente investigación.

#### **Instrumentos**

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) los instrumentos de recolección de datos son las herramientas, mediante los cuales se recogen los datos, por lo que es cualquier medio concreto, tangible que permite recoger información de manera sistemática y ordenada de acuerdo con la intención de la investigadora. Los escalas en la investigación fueron:

- Escala sobre GA adaptado de Flores (2022) consta de 21 preguntas (Anexo 2). Tiene una escala de Likert para uso colectivo en alternativas divididas en: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutral (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)
- Escala de SL, adaptado de Palma (2005) consta de 19 preguntas (Anexo 3). Tiene una escala de Likert para uso colectivo en alternativas divididas en: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutral (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

## Validez

Para Ñaupas et al. (2018) a la validez también se le denomina, exactitud, autenticidad o eficacia de la prueba. A partir de ello, se recurrió a la técnica conocida como juicio de expertos, tal como se indica a continuación.

## Juicio de expertos

Para Valderrama (2019) viene a ser el conjunto de opiniones que proporcionan los profesionales de experiencia con el objetivo de que la redacción de la pregunta tenga sentido lógico y comprensibilidad. A partir de la opinión de expertos sobre el tema, se menciona su juicio en la siguiente tabla.

Tabla 1  
Juicio de expertos para el instrumento de medición

Nombre	Grado Académico	Calificación
Experto 1	Doctor	Adecuado
Experto 2	Magíster	Adecuado
Experto 3	Doctor	Adecuado

## Confiabilidad

Según Silvestre y Huamán (2019) la confiabilidad de un instrumento influye en los resultados, dado que determinan la veracidad de los datos y garantizan un nivel de confiabilidad aceptable. En este caso, se ha aplicado la prueba Alfa de Cronbach tal como menciona la siguiente tabla:

Tabla 2  
*Validación de instrumentos*

Escala	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0.914	21
Satisfacción laboral	0.886	19

Nota. Elaboración propia a través del software SPSS v.26

Se muestra que la escala de GA tiene un alfa de Cronbach de 0.914 que indica la validez del instrumento adecuada, lo cual también se evidencia en la

escala de SL que obtiene un alfa de Cronbach de 0.886 mayor al 0.80, esto indica un nivel de fiabilidad muy bueno para el instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación se centra en determinar la asociación entre la GA y la SL dentro de un hospital público en Ate y para ello se han desarrollado escalas sobre el tema que midan la percepción de los participantes. En este sentido, a partir de la recolección de datos se traslada la información de las encuestas al software Microsoft Excel para la sistematización de información y se generan tablas y figuras a fin de describir la percepción de los colaboradores. Por otro lado, mediante el programa estadístico SPS se calculan los estadísticos descriptivos que permiten caracterizar la situación y realidad. Un análisis más profundo se realiza a través de la prueba de correlación con el estadístico Spearman donde se explica la intensidad de la correlación y también el p-valor indica la significancia de dicha relación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se lleva a bajo los lineamientos de la investigación de enfoque cuantitativo, lo cual se realiza mediante la estadística descriptiva e inferencial. En primer término, el análisis descriptivo permite caracterizar los datos de la realidad sobre la percepción de la GA y la satisfacción laboral, lo cual es posible mediante indicadores como la media, moda, mediana, desviación estándar, varianza, entre otros; adicionalmente, se emplean tablas y figuras didácticas como histogramas o líneas de tendencia para comentar sobre dicha situación. Cabe señalar que, se aplican las pruebas de normalidad de Shapiro-Wilks para determinar si la distribución de los datos se asemeja a la distribución normal o es diferente de aquel, de acuerdo con ello se aplicará la prueba estadística adecuada para la comprobación de las hipótesis. En segundo lugar, el análisis del estadístico inferencial permite realizar la contrastación de hipótesis, determinando la existencia de relación y el grado de correlación entre ambas variables según las

pruebas estadísticas como Rho de Spearman, validando así las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación considera el respeto irrestricto a la propiedad privada intelectual empleando un adecuado citado en normas APA 7ma edición. Asimismo, se cumple con las disposiciones del Consejo Universitario de la UCV, dado que toda la información presentada es veraz y ha sido tomada en cuenta con fines estrictamente académicos para la realización del presente informe y se certifica la autenticidad de la información y de los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Confiabilidad del instrumento de medición

El primer punto para la evaluación de resultados es conocer la confiabilidad de las escalas en el análisis de los datos, dado que a partir de ello se puede determinar si los resultados colaboran en el propositivo de la investigación y para ello se presenta la tabla a seguir:

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la escala GA*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	21

**Tabla 3**

*Confiabilidad de la escala SL*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	19

En la tabla anterior se evidencia que de forma conjunta el instrumento de medición posee una alta confiabilidad al obtener un indicador de Alfa de Cronbach de 0.914 para la escala n° 1 de GA y 0.886 para la escala n° 2 de SL, lo cual expresa que es adecuado o aceptable ambos instrumentos para la recolección de datos.

## 4.2. Análisis de frecuencias

El primer paso del análisis sobre la problemática en el hospital corresponde a la evaluación de las frecuencias de las respuestas de la escala, tanto para la variable GA y SL, tal como se indica a continuación:

### **Variable: Gestión administrativa**

**Tabla 4**

*Análisis de frecuencias de la GA*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	13,5
Regular	64	86,5
Total	74	100,0

Para determinar la calidad de la GA se utilizó una escala con 21 preguntas sobre el tema, que abarca sus cuatro dimensiones pertenecientes a la variable analizada. A partir de ello, se tiene que, en el hospital público de Ate en donde se aplicó la escala el 86.5% de colaboradores valoró su gestión administrativa como regular, el 13.5% la valoró como deficiente.

**Tabla 5**

*Análisis de frecuencias de la planificación de GA*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	6,8
Regular	24	32,4
Bueno	45	60,8
Total	74	100,0

Para la primera dimensión de la GA, los hallazgos obtenidos señalan que el 60.8% de los colaboradores la señalan como buena, el 32.4% la señaló como regular, mientras el 6.8% la calificó de deficiente. Se observa que la mayor parte de los colaboradores señala un buen desempeño en cuanto a la planeación para el alcance de los objetivos del hospital público de Ate.

**Tabla 6***Análisis de frecuencias de la organización de GA*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	8	10,8
Regular	21	28,4
Bueno	45	60,8
Total	74	100,0

Respecto a la dimensión de la organización de la GA, se obtiene que el 60.8% de los colaboradores la señaló como buena, 28.4% como regular, mientras el 10.8% la señaló como deficiente. Así, se tiene que un porcentaje alto de colaboradores percibe que se cuenta con los medios necesarios para cumplir sus labores en el hospital público de Ate.

**Tabla 7***Análisis de frecuencias de la dirección de GA*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	11	14,9
Regular	14	18,9
Bueno	49	66,2
Total	74	100,0

En la dimensión de dirección, el 66.2% de los colaboradores la señaló como buena, el 18.9% como regular y el 14.9% la clasificó como deficiente. Entre las cuatro dimensiones de la GA, esta es la dimensión que cuenta con mayor porcentaje de colaboradores que la clasificó de buena, sin embargo, también cuenta con mayor porcentaje de calificación deficiente en comparación a las dos dimensiones anteriores, por lo que existen áreas de mejora en el ambiente laboral y comunicación para lograr los objetivos del hospital público de Ate.

**Tabla 8***Análisis de frecuencias del control de GA*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	10,8
Regular	33	44,6
Bueno	33	44,6
Total	74	100,0

Para la dimensión del control, la escala mostró que el 44.6% de los colaboradores la calificó como buena, el 44.59% como regular mientras el 10.81% como deficiente. Esta es la dimensión que cuenta con el mayor porcentaje de calificación deficiente entre las cuatro dimensiones, sin embargo, sigue contando con una gran cantidad de calificaciones buenas y regulares, por lo que es importante revisar los sistemas de control de las distintas áreas del hospital.

**Variable: Satisfacción laboral****Tabla 9***Análisis de frecuencias de la SL*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	31,1
Regular	51	68,9
Total	74	100,0

Para medir la SL también se hizo uso de una escala, abarcando las cuatro dimensiones que la conforman. En este caso, el 68.9% de los colaboradores calificó la SL como buena, el 31.0% la clasificó como deficiente. Se destaca una valoración positiva en mayor medida por los empleados, en comparación a los que la señalaron como deficiente (así como regular), mostrando que aún hay factores para mejorar la satisfacción laboral dentro del hospital.

**Tabla 10***Análisis de frecuencias de la significación de tareas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	8,1
Regular	33	44,6
Bueno	35	47,3
Total	74	100,0

Para el caso de la significación de tareas en la SL, el 47.30% de los colaboradores la calificó como buena, el 44.59% como regular, mientras que el 8.1% de los colaboradores la percibió deficiente. Al indicar esta dimensión la realización que proviene a través de la disposición de trabajar, indica que una mayor parte de los empleados sienten una disposición positiva en cuanto a los trabajos que realizan, así como recibir retroalimentación sobre los puntos de mejora que pueden tener.

**Tabla 11***Análisis de frecuencias de beneficios económicos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	6,8
Regular	26	35,1
Bueno	43	58,1
Total	74	100,0

En el caso de los beneficios económicos, para los colaboradores del hospital público de Ate, el 58.1% la percibe de manera buena, el 35.1% la percibe como regular, mientras que el 6.7% la calificó como deficiente. Se desprende de ello que, la mayor parte de los empleados del hospital consideran buena la dimensión de los beneficios económicos que reciben, es decir, son justos, así como reconocidos en relación con su desempeño.

**Tabla 12***Análisis de frecuencias de condiciones de trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	6,8
Regular	29	39,2
Bueno	40	54,1
Total	74	100,0

Respecto a las condiciones de trabajo, para los colaboradores del hospital público de Ate, el 54.1% calificó a esta como buena, el 39.2% como regular, mientras el 6.8% la calificó como deficiente. Esto indica que, la mayor parte de los empleados considera que las condiciones de trabajo, el clima laboral y el ambiente son positivos, en menor medida lo califican como regulares, mientras que una pequeña parte de los colaboradores no se siente cómodo con estas.

**Tabla 13***Análisis de frecuencias de reconocimiento personal y social*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	6,8
Regular	36	48,6
Bueno	33	44,6
Total	74	100,0

Para la dimensión del reconocimiento personal, el 44.6% de los colaboradores del hospital la calificó de buena, el 48.6% como regular, mientras el 6.8% clasificó a esta de deficiente. Se observa que la cantidad de empleados que califican a la dimensión del reconocimiento personal como regular supera a los que la perciben como buena, por lo que esta es la dimensión más débil dentro de las cuatro que conforman la satisfacción laboral. Se encuentra entonces una oportunidad de mejora prioritaria a fin de mejorar las relaciones interpersonales con los superiores, los demás colaboradores y establecer líneas de ascenso y desarrollo profesional.

#### 4.3. Tablas cruzadas

La segunda parte del análisis descriptivo corresponde a la comparación de resultados de cada frecuencia en tablas cruzadas, es decir, evaluar la coincidencia de respuestas respecto a las variables de interés.

**Tabla 14**

*Análisis de tablas cruzadas de GA y SL*

			SL		Total
			Deficiente	Regular	
GA	Deficiente	Recuento	6	4	10
		% del total	8,1%	5,4%	13,5%
	Regular	Recuento	17	47	64
		% del total	23,0%	63,5%	86,5%
Total	Recuento	23	51	74	
	% del total	31,1%	68,9%	100,0%	

El análisis anterior evidencia que existe un alto nivel de coincidencias en las respuestas de la GA y SL en las categorías de regular (47) en tanto que se observó una percepción mucho más positiva respecto a la satisfacción laboral cuando se presentaba una regular gestión. De forma complementaria, se analiza la relación respecto a las dimensiones de planeación, organización, control y dirección.

**Tabla 15**

*Análisis de tablas cruzadas de Planeación de GA y SL*

			Satisfacción laboral		Total
			Deficiente	Regular	
Planeación	Deficiente	Recuento	5	0	5
		% del total	6,8%	0,0%	6,8%
	Regular	Recuento	13	11	24
		% del total	17,6%	14,9%	32,4%
	Bueno	Recuento	5	40	45
		% del total	6,8%	54,1%	60,8%
Total	Recuento	23	51	74	
	% del total	31,1%	68,9%	100,0%	

El análisis de tablas cruzadas de la planeación de GA y SL determinan que existe una gran similitud en las percepciones de la categoría bueno (45), lo cual implica la necesidad de contar con un buen desempeño entre ambos aspectos; asimismo, el nivel regular coincide en (24) respuestas, aunque se presenta una diferencia importante respecto a posiciones regulares en la GA, pero buenas para la SL. Por último, se evidencia la coincidencia de (5) percepciones negativas para ambos casos, lo cual reafirma la relación en el mismo sentido de la planificación y la satisfacción.

**Tabla 16**

*Análisis de tablas cruzadas de Organización de GA y SL*

			Satisfacción laboral		Total
			Deficiente	Regular	
Organización	Deficiente	Recuento	7	1	8
		% del total	9,5%	1,4%	10,8%
	Regular	Recuento	6	15	21
		% del total	8,1%	20,3%	28,4%
	Bueno	Recuento	10	35	45
		% del total	13,5%	47,3%	60,8%
Total	Recuento		23	51	74
	% del total		31,1%	68,9%	100,0%

Las tablas cruzadas para la organización de GA y SL evidencian un alto nivel de coincidencias para la categoría bueno con 45 similitudes, en tanto que para la percepción regular se determina una respuesta análoga en 21 oportunidades. Desde la perspectiva negativa, en 8 casos se coincide con una percepción deficiente.

**Tabla 17***Análisis de tablas cruzadas de Dirección de GA y SL*

			Satisfacción laboral		Total
			Deficiente	Regular	
Dirección	Deficiente	Recuento	5	6	11
		% del total	6,8%	8,1%	14,9%
	Regular	Recuento	6	8	14
		% del total	8,1%	10,8%	18,9%
	Bueno	Recuento	12	37	49
		% del total	16,2%	50,0%	66,2%
Total	Recuento	23	51	74	
	% del total	31,1%	68,9%	100,0%	

En la tabla anterior de la dirección de GA y SL determinan que existe una gran similitud en las percepciones de la categoría bueno (49), lo cual implica la necesidad de contar con un buen desempeño entre ambos aspectos; de forma similar, el nivel regular coincide en (14) respuestas, aunque se presenta una diferencia importante respecto a posiciones regulares en la dirección (11), pero buenas para la SL.

**Tabla 18***Análisis de tablas cruzadas de Control de GA y SL*

			Satisfacción laboral		Total
			Deficiente	Regular	
Control	Deficiente	Recuento	5	3	8
		% del total	6,8%	4,1%	10,8%
	Regular	Recuento	10	23	33
		% del total	13,5%	31,1%	44,6%
	Bueno	Recuento	8	25	33
		% del total	10,8%	33,8%	44,6%
Total	Recuento	23	51	74	
	% del total	31,1%	68,9%	100,0%	

El análisis anterior evidencia que existe un alto nivel de coincidencias en las respuestas del control de gestión administrativa y satisfacción laboral en las categorías de deficiente (8), de regular (33) y en bueno (33) en tanto que se

observó una percepción mucho menos positiva respecto a la satisfacción laboral cuando se presentaba un buen control de la gestión administrativa.

#### 4.4. Prueba de hipótesis

##### 4.4.1. Hipótesis general

Ho. No existe relación entre la GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022.

Ha. Existe relación entre la GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022.

**Tabla 19**

*Prueba de hipótesis general de GA y SL*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,518	,089	5,136	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		74			

Regla de decisión:

Si el p-valor es mayor a 0.05, no se rechaza hipótesis nula

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza hipótesis nula

En el análisis anterior se determina que existe una correlación significativa, dado que se obtiene una significancia (p-valor) de  $0.000 < 0.05$ ; asimismo, a través del prueba estadística de Spearman( $R_s$ ) de 0.518 se determinó una correlación positiva de nivel moderado entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna o del investigador.

#### 4.4.2. Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la planeación de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022.

Ha. Existe relación entre la planeación de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022.

**Tabla 20**

*Análisis de tablas cruzadas de Dirección de GA y SL*

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,765	,063	10,064	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		74			

Regla de decisión:

Si el p-valor es mayor a 0.05, no se rechaza hipótesis nula

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza hipótesis nula

En la tabla anterior se determina que existe una correlación significativa, dado que se obtiene una significancia (p-valor) de  $0.000 < 0.05$ ; asimismo, mediante el prueba estadística de Spearman( $R_s$ ) de 0.765 se determinó una correlación positiva de nivel medio entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna o del investigador.

#### 4.4.3. Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la organización de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022

Ha. Existe relación entre la organización de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022

**Tabla 21**

*Análisis de tablas cruzadas de organización de GA y SL*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,375	,109	3,433	,001 <sup>c</sup>
N de casos válidos		74			

Regla de decisión:

Si el p-valor es mayor a 0.05, no se rechaza hipótesis nula

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza hipótesis nula

En el análisis anterior se determina que existe una correlación significativa, dado que se obtiene una significancia (p-valor) de  $0.001 < 0.05$ ; además, a través del prueba estadística de Spearman( $R_s$ ) de 0.375 se determinó una correlación positiva de nivel medio entre ambas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna o del investigador.

#### 4.4.4. Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la dirección de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022

Ha. Existe relación entre la dirección de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022

**Tabla 22**

*Análisis de tablas cruzadas de dirección de GA y SL*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,291	,121	2,585	,012 <sup>c</sup>
N de casos válidos		74			

Regla de decisión:

Si el p-valor es mayor a 0.05, no se rechaza hipótesis nula

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza hipótesis nula

En la tabla anterior se determina que existe una correlación significativa, dado que se obtiene una significancia (p-valor) de  $0.012 < 0.05$ ; adicionalmente, mediante el prueba estadística de Spearman( $R_s$ ) de 0.291 se determinó una correlación positiva de nivel bajo entre ambas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna o del investigador.

#### 4.4.5. Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre el control de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022

Ha. Existe relación entre el control de GA y la SL en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022

**Tabla 23**

*Análisis de tablas cruzadas de control de GA y SL*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,271	,119	2,389	,020 <sup>c</sup>
N de casos válidos		74			

Regla de decisión:

Si el p-valor es mayor a 0.05, no se rechaza hipótesis nula

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza hipótesis nula

En el análisis anterior se determina que existe una correlación significativa, dado que se obtiene una significancia (p-valor) de  $0.020 < 0.05$ ; además, a través del prueba estadística de Spearman( $R_s$ ) de 0.271 se determinó una correlación positiva de nivel moderado entre ambas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna o del investigador.

## V. DISCUSIÓN

**Primera.** Se evidencia una relación dado el coeficiente de Spearman de 0.518 que corresponde a una relación positiva moderada entre la GA y la SL, dicho en otra manera el 86,5% de los colaboradores de salud consideraron que la GA fue regular y el 13,5% manifestó que fue deficiente. Flores (2022) señaló que la GA incide significativamente en SL y recomienda aplicar plan de mejora dada la importancia de la gestión para garantizar un adecuado rendimiento. Arregui (2019) manifestó que existe una relación de intensidad fuerte y significativa. Asimismo, se contrastaron los resultados con Acosta (2021) y Rojas (2021) quienes evidenciaron de igual manera la relación positiva y significativa entre ambas variables mencionadas. Quesada y López (2018) sostuvieron que la GA de servicios de salud debe tomar en cuenta los principios claves del proceso administrativo de los recursos disponibles para el alcance de los objetivos de bien común y calidad de servicio deseados. Por lo mencionado anteriormente que, se puede mencionar que a mayores acciones de mejora en la gestión administrativa mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores de salud en el hospital público en Ate.

**Segunda.** Se evidencia una relación dado el coeficiente de Spearman de 0.765 que es corresponde a una relación positiva fuerte entre la planeación y la SL, dicho otra forma el 60,8% de los encuestados señalaron que fue bueno, el 32,4% fue de regular y deficiente 6,8% manifestaron que fue deficiente. Arguello et al. (2020) indicó que, pese a que la planificación se caracteriza por establecer una forma de trabajo, debe ser capaz de asegurar la flexibilidad de la compañía con la finalidad de permitir que se puedan realizar cambios sin que ello afecte el funcionamiento de la estructura de una empresa. Jiménez y Serna (2019) señalaron la importancia de la planificación, que es una actividad que se encarga de establecer objetivos y una serie de acciones acorde con ellos para alcanzarlos de manera realista. Flores (2022) evidenció la necesidad de aplicar un conjunto de planes de mejora orientados a reforzar y sensibilizar sobre la importancia de la gestión eficiente en roles y funciones del sector salud para garantizar un adecuado rendimiento.

**Tercera.** Se evidencia una relación dado el coeficiente de Spearman de 0.375 que es una correlación positiva débil entre la organización y la SL, asimismo se evidenció que el 60,8% consideró que la organización del hospital público fue buena, mientras que el 28,4% indicó que la organización fue regular y el 10,8% manifestó que fue deficiente. Arguello et al. (2020) sostuvo que la organización resulta ser un medio necesario por el cual la empresa consigue sus objetivos; reduce los costos y aumenta la productividad, entre otros objetivos propuestos por la propia empresa. Jiménez y Serna (2019) manifestaron que una buena organización implica aquel estado de orden de un conjunto de cosas para que cumplan con sus funciones designadas. Mesfin et al. (2020) investigaron la relación entre la organización de la gestión y la SL, concluyeron que existe una correlación positiva y significativa de nivel bajo. Por lo expuesto, se puede manifestar que así sea mínima la organización se incrementará la satisfacción laboral, aplicando medidas adecuadas en favor del personal de salud del hospital.

**Cuarta.** Se evidencia una relación dado el coeficiente de Spearman de 0.291 que es una correlación positiva débil entre la dirección y la satisfacción laboral, asimismo los encuestados manifestaron que el 66,2% indicó que la dirección ejercida en el hospital público fue buena, en tanto que un 18,9% manifestó que fue regular, mientras que un 14,9% manifestó que la dirección actual fue deficiente. Lee et al. (2020) señalaron que una de las mejores prácticas para mantener a los empleados satisfechos en el lugar de trabajo a largo plazo es a través de un liderazgo de énfasis. Lindsay y Mathieson (2022) sostuvieron que las organizaciones de atención médica necesitan líderes que sean visibles, equilibren de manera efectiva las obligaciones reglamentarias en un entorno en constante cambio, capaciten al personal. Huber(2019) en las operaciones de administración se presentan dificultades relacionadas a las buenas prácticas por lo que es necesario que los directivos cuenten con características como inteligencia emocional y habilidades blandas desarrolladas. Por lo revisado con anterioridad, se puede manifestar que así sea mínima la dirección ejercida se incrementará la satisfacción laboral, aplicando medidas pertinentes, como talleres, capacitaciones constantes dirigidas a desarrollar las habilidades blandas en el personal de salud del hospital.

**Quinta.** Se evidencia una relación dado el coeficiente de Spearman de 0.271 que es una correlación positiva débil entre el control y la satisfacción laboral, dicho de otra manera, un 44,6% de los colaboradores de salud manifestó que el control efectuado en el hospital fue bueno y una cantidad similar de encuestados señaló que es regular, mientras que solo un 10,8% señalaron que fue deficiente. Arguello et al. (2020) sostuvieron que el buen control se realiza mediante el establecimiento de estándares, la medición de indicadores, la comparación respecto a los escenarios deseados y la imposición de acciones correctivas para el cambio. Chávez et al. (2020) el control es relevante porque realiza el seguimiento de las actividades, lo cual permite mantener actualizado sobre cómo se viene realizando el plan que se estableció en un inicio. Jiménez y Serna (2019) manifestaron que el control involucra hacer un seguimiento a una serie de actividades designadas en la gestión, verificar que se estén realizando de forma correcta y evaluar ello con lo planteado con el fin de corregir incidentes que puedan aparecer. Por lo estudiado, se puede indicar que así sea mínimo el control efectuado por los responsables a cargo se incrementará la satisfacción laboral, al desarrollar más indicadores de monitoreo y seguimiento del desempeño laboral, permitiendo así evaluar y recompensar el buen desempeño de los colaboradores de salud.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** La contrastación de la hipótesis general evidenció que hay una relación presente, dado el coeficiente de Spearman de 0.518 que corresponde a una relación positiva moderada con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$  por tanto la asociación es significativa que permite rechazar la hipótesis nula, mostrando que sí existe relación entre la GA y la SL en los profesionales del Hospital público de Ate, en 2022.

**Segunda.** La contrastación de la hipótesis específica 1, evidenció que hay una relación presente, dado el coeficiente de Spearman de 0.765 que es una correlación positiva fuerte y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$  por tanto la asociación es significativa que permite rechazar la hipótesis nula, mostrando que sí existe relación entre la planeación y la SL en los profesionales del Hospital público.

**Tercera.** La contrastación de la hipótesis específica 2, evidenció que hay una relación presente, dado el coeficiente de Spearman de 0.375 que es una correlación positiva débil y el valor de  $p = 0,001 < 0,05$  por tanto la asociación es significativa que permite rechazar la hipótesis nula, mostrando que sí existe relación entre la organización y la SL en los profesionales del Hospital público.

**Cuarta.** La contrastación de la hipótesis específica 3, evidenció que hay una relación presente, dado el coeficiente de Spearman de 0.291 que es una correlación positiva débil y el valor de  $p = 0,012 < 0,05$  por tanto la asociación es significativa que permite rechazar la hipótesis nula, mostrando que sí existe relación entre la dirección y la SL en los profesionales del Hospital público.

**Quinta.** La contrastación de la hipótesis específica 4, evidenció que hay una relación presente, dado el coeficiente de Spearman de 0.271 que es una correlación positiva débil y el valor de  $p = 0,020 < 0,05$  por tanto la asociación es significativa que permite rechazar la hipótesis nula, mostrando que sí existe relación entre la control y la SL en los profesionales del Hospital público de Ate, en 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se evidencia que hay una relación presente dado el coeficiente de Spearman de 0.518 que corresponde a una relación positiva moderada entre la GA y la SL, se recomienda a la unidad administrativa emplear acciones de mejora continua, orientadas al análisis de puestos, retención y capacitación de personal y evaluación de desempeño para incrementar la satisfacción de los colaboradores de salud.

**Segunda.** Se evidencia que hay una relación presente relación dado el coeficiente de Spearman de 0.765 que es una correlación positiva fuerte entre la planeación y la SL, se recomienda a la jefatura trabajar de manera colaborativa y participativa para actualizar y replantear los nuevos objetivos y metas para el próximo periodo, considerando las necesidades reales, expectativas, sugerencias, reclamos y clima laboral de los colaboradores de salud en el hospital público.

**Tercera.** Se evidencia que hay una relación presente dado el coeficiente de Spearman de 0.375 que es una correlación positiva débil entre la organización y la SL, se recomienda al personal médico, jefaturas y personal administrativo, emplear técnicas de gestión del tiempo y organización de tareas, brindando talleres grupales y fomentando el uso productivo del tiempo.

**Cuarta.** Se evidencia que hay una relación presente dado el coeficiente de Spearman de 0.291 que es una correlación positiva débil entre la dirección y la SL, se recomienda a los gerentes y jefes de cada área fomentar la autonomía responsable lo que conllevará a mayor iniciativa y liderazgo personal en cada uno de sus colaboradores.

**Quinta.** Se evidencia que hay una relación presente dado el coeficiente de Spearman de 0.271 que es una correlación positiva débil entre el control y la SL, se recomienda a las jefaturas desarrollar nuevos controles orientadas a medir el

desempeño y productividad laboral, esto permitirá ejercer mayor control y tomar acciones de prevención o correctivas con el personal a cargo.

## REFERENCIAS

- Acosta Ponte, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Tesis de Maestría)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5471>
- Adamopoulos, I. (2022). Job Satisfaction in Public Health Care Sector, Measures Scales and Theoretical Background. *European Journal of Environment and Public Health* 6 (2), em0116. doi:<https://doi.org/10.21601/ejeph/12187>
- Aranibar Molina , A., & Flores, E. (2022). A look at administrative management and labor conflicts in Latin America. *Specialusis Ugdymas* 1 (43), 4843-4849. Obtenido de <https://sumc.lt/index.php/se/article/view/605>
- Arguello Pazmiño, A., Llumiguano Poma, M., Gavilánez Cárdenas, C., & Torres Ordoñez, L. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Guayas, Ecuador: Pons Publishing House.
- Arregui Atayupanqui, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018 (Tesis de Maestría)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30722>
- Arroyo García, A. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura. *Ciencia y Negocios* 1 (1), 65-76. doi:<https://doi.org/10.22497/Cien.yNeg.011.01106>
- Balcazar Daza, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca - Colombia. *Lúmina Vol 21*, 140–162. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Bendezú Pacífico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana* 14 (1), 22-28. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>

- Boada Llerena, 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), 75-103.  
doi:<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa*. Madrid, España: Ediciones EDITEX.
- Chávez Haro, M., Castelo Salazar, Á., & Villacis Uvidia, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC* 5 (18), 16-29.  
doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chocano Córdova, M., & Pacheco Paredes, C. (2021). Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología* 10 (2), 57–75.  
doi:<https://doi.org/10.36901/psicologia.v10i2.1241>
- Duche Pérez, A., & Rivera Galdos, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global* 18 (2), 353–373.  
doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
- Flores Arana, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022 (Tesis de Maestría)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96883>
- García Benito, A., González Diego, R., Varga del Hoyo, R., González Hernando, S., García Martínez, M., & Bailo Castilla, P. (2020). La satisfacción laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial. *Metas enferm* 23 (1), 7-16. Obtenido de  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-189184>
- Garrido Bu, S., & Romero Cuadrado, M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Madrid, España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces

- Guerrero Velasteguí, C., & Pérez Gavilanes, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua (Tesis de Maestría)*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28321>
- Huaita Acha, D., & Luza Castillo, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *NNOVA Research Journal* 3 (8), 300-312.  
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Huber, D. (2019). *Leadership & Nursing Care Management*. Barcelona, España
- Jiménez Aguirre, R., & Serna Restrepo, J. (2019). *Información contable para la gestión y su control*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Jiménez Martínez, S. (2017). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos de comerciales. COMT0411*. Málaga, España: IC Editorial.
- Lee, K., Mileski, M., Fohn, J., Frye, L., & Brooks, L. (2020). Facilitators and Barriers Surrounding the Role of Administration in Employee Job Satisfaction in Long-Term Care Facilities. *Healthcare* 8 (4), 360.  
doi:<https://doi.org/10.3390/healthcare8040360>
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics: Conference Series Vol 1769*, 012074.  
doi:[doi:10.1088/1742-6596/1769/1/012074](https://doi.org/10.1088/1742-6596/1769/1/012074)
- Limaymanta Álvarez, C. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare* 23 (3), 1-23.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Lindsay, S., & Mathieson, K. (2022). Authentic leadership. Does it relate to job satisfaction and engagement? *Nursing Management* 53 (6), 24-30.  
doi:[10.1097/01.NUMA.0000831416.21965.e2](https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000831416.21965.e2)

- Marin Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* 17 (4), 42-52.  
doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research* 20 (438), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>
- Meza Palomino, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de colaboradores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público (Tesis de Maestría)*. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38037>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Jesús, P., & Romero, E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Paguay Chávez, F. (2020). *El rol de la planificación en la gestión universitaria: Experiencias y Resultados*. Tulcán, Ecuador: Editorial de la Universidad Politécnica Estatal de Carchi.
- Palma Silva, C., Araya Guzmán, S., & Salazar Concha, C. (2021). Efecto de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los telecolaboradores y su incidencia en el rendimiento organizativo. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao* N° E46, 573-587. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/c69022f1c41b57bb2ab25d9b91096739/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Paz Vilchez, J., Huamán Moreto, S., & Tarrillo Paredes, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios 10 (4)*, 108–125. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Penconek, T., Tate, K., Bernardes, A., Lee, S., Micaroni, S., Balsanelli, A., . . . Cummings, G. (2021). Determinants of nurse manager job satisfaction: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies Vol 118*, 103906. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103906>
- Pérez Yucra, K., & Campana Aguilar, J. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud 12 (1)*, 77-84. doi:<https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.1209>
- Príncipe Cotillo, G. (2018). *La investigación científica. Teoría y metodología*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Jaime Bausate y Meza.
- Quesada Barranco, E., & López Fernández, F. (2018). *Administración pública y gestión sanitaria*. Almería, España: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- Rodas Hernández, W., & Pérez Azahuanche, M. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *INNOVA Research Journal 6 (2)*, 90-104. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1684>
- Rojas Gutierrez, W. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un hospital municipal de Lima Norte, 2021 (Tesis de Maestría)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90859>
- Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramírez, L., Clara Zafra, M., & Ramírez Dolores, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral. Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta: Revista de ciencias sociales N° 86*, 86-102. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7585538>

- Saavedra Meléndez, J., Delgado Bardales, J., & Saldaña Pinto, C. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 4 (2), 1510-1523. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Saputri, E., Ake, J., & Pasinringi, S. (2021). The relationship between career ladder and nurse job satisfaction at a hospital. *Indonesian Journal of Health Admin.* 9 (1), 55–66. doi:<https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021.55-66>
- Silvestre Miraya, I., & Huamán Nahuala, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y redacción de la tesis universitaria*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Torrado Sancho, J. (2016). *La modernización administrativa: el marco jurídico de la Gestión Pública*. Madrid, España: Ediciones Sanz y Torres.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para Elaborar Proyectos de investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vera Crespo, M., Alonso Betancourt, L., Moya Joniaux, C., & Rodríguez Monier, Y. (2021). Evaluation of the impact of leadership competence in the administrative management of the banking system in Manta, Ecuador. *International Journal of Economic Perspectives* 15 (1), 162–177. Obtenido de <https://ijeponline.org/index.php/journal/article/view/38>
- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Journal of Sensors Vol* 6, 1-13. doi:DOI:10.1155/2022/4222894
- Zabala, B., Cabico, A., & Corpus, R. (2019). Implicit Leadership Theories As Determinants Of Administrative Management Performance. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJIRAS)* 6 (8), 78-84. Obtenido de [http://www.ijiras.com/2019/Vol\\_6-Issue\\_8/paper\\_15.pdf](http://www.ijiras.com/2019/Vol_6-Issue_8/paper_15.pdf)

## **ANEXOS**

Anexo 1 Operacionalización

Anexo 2 Instrumento

Anexo 3 Validación juicio de expertos

Anexo 4 Autorización

Anexo 5 Consentimiento informado

Anexo 6 Base de datos prueba piloto GA y SL

Anexo 7 Base de datos muestra GA y SL

Anexo 8 Baremos

Anexo 9 Ficha técnica de la escala de GA

Anexo 10 Ficha técnica de la escala de SL

Anexo 11 Prueba de normalidad

## Anexo 1 Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión administrativa	En Caldas et al. (2017) se mencionan que la GA es un mecanismo de organización que se encarga del proceso a fin de realizar la administración de forma eficaz y eficiente para cumplir con objetivos de rigurosidad, seguridad, minimizar costos y ser oportuno. La GA es necesaria para llevar a cabo las actividades internas de forma organizada y eficiente. De forma complementaria en Arguello (2020) se divide el análisis de esta variable en 4 dimensiones tales como la planeación, organización, dirección y control	De acuerdo con Arguello (2020) la gestión administrativa permite realizar de forma sistemática a fin de interrelacionar a toda la estructura organizacional para el alcance de metas estrategias. En este sentido, el análisis de la GA se realiza a través de sus 4 dimensiones como planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Misión, visión y valores Políticas y procedimientos Programas Presupuestos Estrategia y táctica	1--8
			Organización	División del trabajo Departamentalización Jerarquización Coordinación	9-12
			Dirección	Motivación Liderazgo Estilos de influencia Comunicación Toma de decisiones	13-17
			Control	Establecimientos de estándares Medición de indicadores Comparación Acción correctiva	18-21
Satisfacción laboral	En Paz et al. (2020) se explica que la SL es el resultado de las valoraciones positivas y negativas que realiza un	En Huaita y Luza (2018) se indica que la SL es la actitud que muestra el colaborador	Significación de tareas	Sentido del esfuerzo Trabajo personal Nivel de tareas	1-5

	<p>trabajador sobre el desempeño de sus funciones. Asimismo, estos sentimientos respecto al trabajo surgen por otros factores como los relacionados al ambiente laboral puesto que a veces estos lugares pueden resultar hostiles o, todo lo contrario, lo cual influye en la SL de los colaboradores. De forma complementaria en Huaita y Luza (2018) se divide el análisis de esta variable en 4 dimensiones tales como los retos del trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones favorables y los colegas que brindan apoyo</p>	<p>respecto a sus labores, lo que se fundamenta en sus creencias y valores al desarrollar el trabajo e influyen en su comportamiento y resultado. Para el análisis presenta cuatros dimensiones: la significación de la tarea que se refiere a la disposición por trabajar en base al sentimiento de logro; las condiciones de trabajo que resulta de la valoración al ambiente laboral; el reconocimiento personal y/o social que es la evaluación sobre el valor que le otorgan otros y los beneficios económicos, la cual explica que el trabajador se sentirá más satisfecho en la medida que obtenga mayores incentivos monetarios</p>	Beneficios económicos	<p>Remuneración personal Producto del esfuerzo Incentivos económicos Horas extra remuneradas</p>	6-10
			Condiciones de trabajo	<p>Ambiente laboral Normativas Actividad laboral Evaluación del trabajo</p>	11-15
			Reconocimiento personal y/o social	<p>Reconocimiento Resultados Crecimiento personal Compromiso con el equipo</p>	16-19

## Anexo 2 Instrumento

### Escala de Satisfacción Laboral

	Preguntas	Totalment e en desacuerd do	En desacuerd o	Neutr al	De acuerd o	Totalmente de acuerdo
	<b>Significación de tareas</b>					
1	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser					
2	Se siente útil con la tareas y actividades que realiza diariamente					
3	Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo					
4	Considera que la carga de trabajo que le dan es adecuada, justa o razonable					
5	Considera que su trabajo es importante y forma del proceso administrativo de la entidad					
	<b>Beneficios económicos</b>					
6	El sueldo percibido lo considera como razonable					
7	El trabajo que realiza es bien remunerado por su área					
8	Considera que en términos de remuneración su área es superior en brindar beneficios económicos frente a otras en la misma entidad					
9	Existen incentivos económicos o de otro tipo por buen desempeño de las labores diarias					
10	Se brindan beneficios económicos adicionales por horas extra de trabajo o en días feriados					
	<b>Condiciones de trabajo</b>					
11	El entorno o ambiente posee condiciones de trabajo seguras y es de su agrado					
12	Se cumplen las normas de espacio, seguridad, limpieza y mantenimiento en su área de trabajo					
13	Sus actividades laborales diarias las puede realizar con fluidez y sin complicaciones					
14	El horario de trabajo establecido le resulta cómodo o aceptable					
15	El trabajo que realiza es frecuentemente auditado o supervisado por su jefe inmediato					
	<b>Reconocimiento personal y/o social</b>					
16	Se reconocen públicamente los méritos por buen desempeño en su área					
17	Son celebrados o difundidos los resultados que ha logrado al final de su jornada laboral o al término de un periodo					
18	Su jefe inmediato busca proporcionarle oportunidades de crecimiento personal, línea de carrera por un buen desempeño					
19	El trabajo que realiza el equipo de trabajo le hace sentir orgulloso o satisfecho					

## Escala de Gestión Administrativa

	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>Planeación</b>					
1	Considera usted que la misión organizacional involucra la participación de los colaboradores					
2	La visión organizacional responde a los nuevos desafíos en la región y situación del país					
3	Los valores organizacionales están arraigados y presentes en los colaboradores de la entidad					
4	Se cuenta con políticas de gestión que orienten a los colaboradores					
5	Se tiene una secuencia escrita de pasos para gestionar las actividades					
6	Se cuenta con programas detallados a desarrollarse en su área en el presente periodo					
7	Se tienen presupuesto de gastos e inversiones necesarias para el periodo					
8	Se tiene una estrategia organizacional que ordene los plazos y recursos					
	<b>Organización</b>					
9	Se desagrega el trabajo en tareas que puedan ser cumplidas en forma lógica y cómoda					
10	Se combinan las tareas en forma razonable y eficiente agrupando actividades y colaboradores					
11	Se tiene una estructura orgánica acorde a los objetivos de la entidad					
12	Se cuentan con manuales de procedimientos que integran las actividades de cada área.					
	<b>Dirección</b>					
13	Se motiva con estímulos positivos, de manera energética y auténtico compromiso al trabajo					
14	Se lidera con el ejemplo, actuando y enseñando la manera correcta de gestionar las tareas					
15	Se persuade con razonamientos lógicos, hechos y argumentos al momento de liderar al personal					
16	Se aplican continuas estrategias de comunicación, de forma constante y con retroalimentación entre colaboradores					

17	La toma de decisiones se basa hechos mediante el análisis de información actual y disponible					
	Control					
18	Las metas para establecer patrones o estándares en las áreas de la entidad son definidos con precisión o exactitud					
19	Se miden indicadores de gestión con frecuencia semanal y mensual					
20	Se comparan los resultados del periodo con los estándares establecidos al persona u órgano responsable de su atención o mejora.					
21	La acción correctiva se ejecuta de manera oportuna dada la información recibida por los responsables del área.					

## Anexo 3 Consentimiento informado

### Cuestionario: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral

Un cordial saludo, mi nombre es Luzmila Yaranga Rodríguez, y me encuentro realizando una investigación titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los Profesionales de salud de un Hospital público, Ate, 2022" a través del empleo de un cuestionario donde se presenta un conjunto de ítems para ser respondidos por usted. Agradeceré lea con detenimiento cada enunciado y marque en una sola alternativa por cada pregunta en la casilla correspondiente de acuerdo a cada enunciado. Solicito a usted la total sinceridad al momento de completar esta encuesta porque de ello depende el éxito de esta investigación.

Muchas gracias por su participación.

#### Consentimiento Informado

El propósito de este formulario de consentimiento es con la finalidad de llevar a cabo el presente estudio sobre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Hospital de Ate, su institución ha sido considerada como parte de la muestra. Asimismo, luego de haber realizado las coordinaciones con el Director, se solicita responder un cuestionario que consta de 40 preguntas.

En ese sentido su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Asimismo, la información que se recoja será confidencial y no se usará ningún otro propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Las respuestas que usted dará serán confidenciales y su información personal no será solicitada, siendo anónima.

Consentimiento:

Acepto

No Acepto

## Anexo 4 Validación juicio de expertos

### Certificado de validez de contenido del instrumento de Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>													
1	Considera usted que la misión organizacional involucra la participación de los colaboradores				x				x				x	
2	La visión organizacional responde a los nuevos desafíos en la región y situación del país				x				x				x	
3	Los valores organizacionales están arraigados y presentes en los colaboradores de la entidad				x				x				x	
4	Se cuenta con políticas de gestión que orienten a los colaboradores				x				x				x	
5	Se tiene una secuencia escrita de pasos para gestionar las actividades				x				x				x	
6	Se cuenta con programas detallados a desarrollarse en su área en el presente periodo				x				x				x	
7	Se tienen presupuesto de gastos e inversiones necesarias para el periodo				x				x				x	
8	Se tiene una estrategia organizacional que ordene los plazos y recursos				x				x				x	
	<b>Dimensión 2: Organización</b>													
9	Se desagrega el trabajo en tareas que puedan ser cumplidas en forma lógica y cómoda				x				x				x	
10	Se combinan las tareas en forma razonable y eficiente agrupando actividades y colaboradores				x				x				x	
11	Se tiene una estructura orgánica acorde a los objetivos de la entidad				x				x				x	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Bertha Silva Narvaste**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

**Especialidad del validador: Dra. En Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**09 de noviembre del 2022**



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

---

Firma del experto informantes



11	El entorno o ambiente posee condiciones de trabajo seguras y es de su agrado				x				x				x	
12	Se cumplen las normas de espacio, seguridad, limpieza y mantenimiento en su área de trabajo				x				x				x	
13	Sus actividades laborales diarias las puede realizar con fluidez y sin complicaciones				x				x				x	
14	El horario de trabajo establecido le resulta cómodo o aceptable				x				x				x	
15	El trabajo que realiza es frecuentemente auditado o supervisado por su jefe inmediato				x				x				x	
	<b>Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social</b>													
16	Se reconocen públicamente los méritos por buen desempeño en su área				x				x				x	
17	Son celebrados o difundidos los resultados que ha logrado al final de su jornada laboral o al término de un periodo				x				x				x	
18	Su jefe inmediato busca proporcionarle oportunidades de crecimiento personal, línea de carrera por un buen desempeño				x				x				x	
19	El trabajo que realiza el equipo de trabajo le hace sentir orgulloso o satisfecho				x				x				x	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

### Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador:    **Dra. Bertha Silva Narvaste**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

### Especialidad del validador: **Dra. En educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**08 de noviembre del 2022**



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

---

Firma del experto informantes

Certificado de validez de contenido del instrumento GA – experto 2

**Certificado de validez de contenido del instrumento de Gestión Administrativa**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>													
1	Considera usted que la misión organizacional involucra la participación de los colaboradores				x				x				x	
2	La visión organizacional responde a los nuevos desafíos en la región y situación del país				x				x				x	
3	Los valores organizacionales están arraigados y presentes en los colaboradores de la entidad				x				x				x	
4	Se cuenta con políticas de gestión que orienten a los colaboradores				x				x				x	
5	Se tiene una secuencia escrita de pasos para gestionar las actividades				x				x				x	
6	Se cuenta con programas detallados a desarrollarse en su área en el presente periodo				x				x				x	
7	Se tienen presupuesto de gastos e inversiones necesarias para el periodo				x				x				x	
8	Se tiene una estrategia organizacional que ordene los plazos y recursos				x				x				x	
	<b>Dimensión 2: Organización</b>													
9	Se desagrega el trabajo en tareas que puedan ser cumplidas en forma lógica y cómoda				x				x				x	
10	Se combinan las tareas en forma razonable y eficiente agrupando actividades y colaboradores				x				x				x	
11	Se tiene una estructura orgánica acorde a los objetivos de la entidad				x				x				x	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Freddy Gamaniel Romani Allende**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1054-6715>

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de noviembre del 2022



---

Mg Freddy Gamaniel Romani Allende



11	El entorno o ambiente posee condiciones de trabajo seguras y es de su agrado				x				x				x	
12	Se cumplen las normas de espacio, seguridad, limpieza y mantenimiento en su área de trabajo				x				x				x	
13	Sus actividades laborales diarias las puede realizar con fluidez y sin complicaciones				x				x				x	
14	El horario de trabajo establecido le resulta cómodo o aceptable				x				x				x	
15	El trabajo que realiza es frecuentemente auditado o supervisado por su jefe inmediato				x				x				x	
	<b>Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social</b>													
16	Se reconocen públicamente los méritos por buen desempeño en su área				x				x				x	
17	Son celebrados o difundidos los resultados que ha logrado al final de su jornada laboral o al término de un periodo				x				x				x	
18	Su jefe inmediato busca proporcionarle oportunidades de crecimiento personal, línea de carrera por un buen desempeño				x				x				x	
19	El trabajo que realiza el equipo de trabajo le hace sentir orgulloso o satisfecho				x				x				x	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Freddy Romani Allende**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1054-6715>

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de noviembre del 2022



---

**Mg Freddy Gamaniel Romani Allende**

Certificado de validez de contenido del instrumento GA – experto 3

**Certificado de validez de contenido del instrumento de Gestión Administrativa**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>													
1	Considera usted que la misión organizacional involucra la participación de los colaboradores				x				x				x	
2	La visión organizacional responde a los nuevos desafíos en la región y situación del país				x				x				x	
3	Los valores organizacionales están arraigados y presentes en los colaboradores de la entidad				x				x				x	
4	Se cuenta con políticas de gestión que orienten a los colaboradores				x				x				x	
5	Se tiene una secuencia escrita de pasos para gestionar las actividades				x				x				x	
6	Se cuenta con programas detallados a desarrollarse en su área en el presente periodo				x				x				x	
7	Se tienen presupuesto de gastos e inversiones necesarias para el periodo				x				x				x	
8	Se tiene una estrategia organizacional que ordene los plazos y recursos				x				x				x	
	<b>Dimensión 2: Organización</b>													
9	Se desagrega el trabajo en tareas que puedan ser cumplidas en forma lógica y cómoda				x				x				x	
10	Se combinan las tareas en forma razonable y eficiente agrupando actividades y colaboradores				x				x				x	
11	Se tiene una estructura orgánica acorde a los objetivos de la entidad				x				x				x	

12	Se cuentan con manuales de procedimientos que integran las actividades de cada área.				x					x				x	
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>														
13	Se motiva con estímulos positivos, de manera enérgica y auténtico compromiso al trabajo				x					x				x	
14	Se lidera con el ejemplo, actuando y enseñando la manera correcta de gestionar las tareas				x					x				x	
15	Se persuade con razonamientos lógicos, hechos y argumentos al momento de liderar al personal				x					x				x	
16	Se aplican continuas estrategias de comunicación, de forma constante y con retroalimentación entre colaboradores				x					x				x	
17	La toma de decisiones se basa hechos mediante el análisis de información actual y disponible				x					x				x	
	<b>Dimensión 4: Control</b>														
18	Las metas para establecer patrones o estándares en las áreas de la entidad son definidos con precisión o exactitud				x					x				x	
19	Se miden indicadores de gestión con frecuencia semanal y mensual				x					x				x	
20	Se comparan los resultados del periodo con los estándares establecidos al persona u órgano responsable de su atención o mejora.				x					x				x	
21	La acción correctiva se ejecuta de manera oportuna dada la información recibida por los responsables del área.				x					x				x	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Conde Aldude Ricardo Lázaro**  
**Especialidad del validador: Dr. En administración**

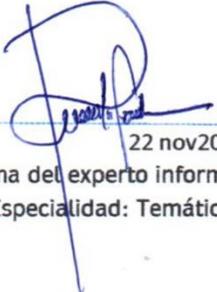
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4265-7559>

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



22 nov2022  
Firma del experto informante  
Especialidad: Temático

---

Firma del experto informantes



11	El entorno o ambiente posee condiciones de trabajo seguras y es de su agrado				x				x				x	
12	Se cumplen las normas de espacio, seguridad, limpieza y mantenimiento en su área de trabajo				x				x				x	
13	Sus actividades laborales diarias las puede realizar con fluidez y sin complicaciones				x				x				x	
14	El horario de trabajo establecido le resulta cómodo o aceptable				x				x				x	
15	El trabajo que realiza es frecuentemente auditado o supervisado por su jefe inmediato				x				x				x	
	<b>Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social</b>													
16	Se reconocen públicamente los méritos por buen desempeño en su área				x				x				x	
17	Son celebrados o difundidos los resultados que ha logrado al final de su jornada laboral o al término de un periodo				x				x				x	
18	Su jefe inmediato busca proporcionarle oportunidades de crecimiento personal, línea de carrera por un buen desempeño				x				x				x	
19	El trabajo que realiza el equipo de trabajo le hace sentir orgulloso o satisfecho				x				x				x	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Conde Aldude Ricardo Lázaro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4265-7559>

Especialidad del validador: **Dr. En administración**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



22 nov2022

Firma del experto informante  
Especialidad: Temático

---

Firma del experto informantes

## Anexo 5 Autorización

PERU Ministerio de Salud  
Ministerio de Promoción y Regulación en Salud Hospital de Huaycán

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

# CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que la Srta. **Yaranga Rodriguez Luzmila**, ha presentado su proyecto de Investigación titulado:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO, ATE, 2022”**

El cual se acepta, aprueba y autoriza para su aplicación en el Hospital de Huaycán.

Huaycán, 07 de diciembre del 2022

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN

*[Firma]*  
LIC. LUSMILA AIS ESPINOZA CRISTOBAL  
COP 4338  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA Y CIENCIA E INVESTIGACIÓN

Anexo 6 Base de datos prueba piloto GA y SL

Gestión administrativa																					
Dimensión 1: Planeación								Dimensión 2: Organización				Dimensión 3: Dirección					Dimensión 4: Control				
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	5	2	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
2	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	2	2
3	5	5	2	4	3	3	2	5	2	1	4	3	5	2	1	4	1	3	3	2	5
4	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
5	2	4	3	3	5	5	2	3	2	4	1	5	3	5	4	4	3	4	3	2	1
6	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	4	3
7	5	2	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
8	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	2	2
9	5	5	2	4	3	3	2	5	2	1	4	3	5	2	1	4	1	3	3	2	5
10	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
11	5	2	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
12	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
13	5	5	2	4	3	4	3	5	4	5	4	3	2	2	4	4	2	1	2	2	5
14	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3
15	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
16	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2
17	3	4	4	4	3	2	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
18	3	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
19	5	2	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
20	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	2	2
21	5	5	2	4	3	3	2	5	2	1	4	3	5	2	1	4	1	3	3	2	5
22	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
23	2	4	3	3	5	5	2	3	2	4	1	5	3	5	4	4	3	4	3	2	1
24	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	4	3
25	2	1	4	3	5	5	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	2
26	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
27	5	2	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4

28	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5
29	5	5	2	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	5
30	2	3	1	2	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5
33	3	4	4	1	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	3	3	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	1	3	4	4
35	5	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
38	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	3	3	2	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
40	5	2	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	1
41	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5
42	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	1	4	5	5	3
43	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	5	4	5	5
45	3	4	1	5	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
46	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
47	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
48	5	5	2	2	3	3	2	5	5	5	4	3	5	2	4	1	2	3	3	2	5
49	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5
52	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
54	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
55	5	5	2	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5
56	3	4	3	4	2	3	3	5	2	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	5
57	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
58	4	5	2	1	2	5	2	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	2
59	5	2	5	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	4	3
60	5	4	3	5	5	5	2	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	2

61	5	5	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	5	4	4	3
62	2	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
63	4	4	1	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
64	5	5	5	5	5	2	3	5	3	5	2	3	2	2	4	4	2	4	2	2	5
65	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
66	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
67	5	5	2	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5
68	3	4	3	4	2	3	3	5	2	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	5
69	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
70	4	5	2	1	2	5	2	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	2
71	5	2	5	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	4	3
72	5	4	3	5	5	5	2	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	2
73	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
74	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4

Satisfacción laboral																			
N°	Dimensión 1: Significación de tareas					Dimensión 2: Beneficios económicos					Dimensión 3: Condiciones de trabajo					Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	1	4	3	4	4	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5
2	5	5	1	3	2	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1
3	4	5	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5
7	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
8	5	1	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	2	4	4	5	3	3	3
9	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
10	2	5	2	4	3	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4
11	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2
12	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
13	1	4	3	4	4	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5
14	5	5	1	3	2	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1
15	1	4	3	4	4	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5
16	5	5	3	3	5	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1
17	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
18	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
19	5	4	5	4	2	4	2	3	3	4	5	4	2	5	4	2	3	3	3
20	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
21	2	5	2	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	5	4
22	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
23	3	4	5	2	4	5	5	2	2	3	5	2	4	3	5	5	2	2	2
24	2	1	3	4	5	2	3	5	1	2	3	4	5	2	2	3	5	1	5
25	4	4	5	2	1	5	4	2	2	3	5	2	1	3	5	4	2	2	2
26	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
27	5	2	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
28	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5
29	2	5	2	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	5	4

30	1	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	2	5	3	4	4	4
31	4	3	3	4	4	4	5	5	5	1	3	4	4	5	4	5	5	5	5
32	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	3	3	4	3	1	5	3	4	3	3	4	1	3	1	5	3	5
34	4	5	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	3	5	1	4	3	4	3
35	5	4	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5
38	4	1	3	3	4	3	2	5	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	5
39	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3
40	5	5	5	4	2	4	4	3	3	4	5	4	2	5	4	4	3	3	3
41	3	3	4	5	4	5	5	1	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	1
42	4	3	2	2	3	5	3	4	4	5	2	2	3	4	5	3	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	2	5	3	5	3	4	4	5	4	2	5	3	5
44	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
45	1	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	5
46	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3
47	3	3	4	5	4	5	3	5	4	1	4	5	4	4	5	3	5	4	5
48	2	5	2	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	2	3	4	4	5	4
49	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
53	5	1	5	5	2	4	5	3	3	4	5	5	2	4	4	5	3	3	3
54	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
55	2	5	2	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4
56	3	2	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2
57	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
58	2	4	3	4	5	2	3	5	3	2	3	4	5	1	2	3	5	3	5
59	5	4	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
60	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
61	2	5	2	5	5	3	4	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	3	4
62	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4

63	1	4	3	4	4	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5
64	5	5	1	3	2	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1
65	4	5	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
66	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
67	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
68	2	5	2	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4
69	3	2	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2
70	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
71	2	4	3	4	5	2	3	5	3	2	3	4	5	1	2	3	5	3	5
72	5	4	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
73	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
74	2	5	2	5	5	3	4	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	3	4

Anexo 7 Base de datos muestra GA y SL

Gestión administrativa																					
Dimensión 1: Planeación								Dimensión 2: Organización				Dimensión 3: Dirección					Dimensión 4: Control				
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	1	3	1	5	5
3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
5	5	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
6	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
7	5	5	2	4	3	3	3	5	3	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	2
8	3	4	3	4	2	5	4	5	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3
9	4	3	4	3	5	5	2	3	4	4	2	5	3	2	4	4	3	4	4	5	2
10	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
11	5	2	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
12	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
13	5	5	2	4	3	4	3	5	4	5	4	3	2	2	4	4	2	1	2	2	5
14	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3
15	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
16	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2
17	3	4	4	4	3	2	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
18	3	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
19	5	2	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
20	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	2	2
21	5	5	2	4	3	3	2	5	2	1	4	3	5	2	1	4	1	3	3	2	5
22	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
23	2	4	3	3	5	5	2	3	2	4	1	5	3	5	4	4	3	4	3	2	1
24	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	4	3
25	2	1	4	3	5	5	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	2
26	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
27	5	2	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4

28	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5
29	5	5	2	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	5
30	2	3	1	2	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5
33	3	4	4	1	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	3	3	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	1	3	4	4
35	5	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
38	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	3	3	2	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
40	5	2	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	1
41	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5
42	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	1	4	5	5	3
43	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	5	4	5	5
45	3	4	1	5	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
46	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
47	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
48	5	5	2	2	3	3	2	5	5	5	4	3	5	2	4	1	2	3	3	2	5
49	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5
52	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
54	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
55	5	5	2	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5
56	3	4	3	4	2	3	3	5	2	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	2	5
57	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
58	4	5	2	1	2	5	2	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	2
59	5	2	5	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	4	3
60	5	4	3	5	5	5	2	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	2

61	5	5	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	5	4	4	3
62	2	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
63	4	4	1	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5
64	5	5	5	5	5	2	3	5	3	5	2	3	2	2	4	4	2	4	2	2	5
65	3	4	4	4	3	4	5	4	1	4	5	4	1	2	5	1	1	2	1	1	1
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	3	3	2	2	3
68	3	4	4	4	3	3	3	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
69	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4
70	5	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	3	3	3	3	1
71	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
72	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	5	4	5	5
73	3	4	3	4	2	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
74	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2

Satisfacción laboral																			
N°	Dimensión 1: Significación de tareas					Dimensión 2: Beneficios económicos					Dimensión 3: Condiciones de trabajo					Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5
4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
5	5	1	5	5	2	4	5	3	3	4	5	5	2	4	4	5	3	3	3
6	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
7	2	5	2	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4
8	3	2	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2
9	4	4	5	2	3	5	4	2	2	3	5	2	3	3	5	4	2	2	2
10	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
11	5	4	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
12	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	2	5	2	5	5	3	4	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	3	4
14	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4
15	1	4	3	4	4	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5
16	5	5	3	3	5	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1
17	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
18	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
19	5	4	5	4	2	4	2	3	3	4	5	4	2	5	4	2	3	3	3
20	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
21	2	5	2	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	5	4
22	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
23	3	4	5	2	4	5	5	2	2	3	5	2	4	3	5	5	2	2	2
24	2	1	3	4	5	2	3	5	1	2	3	4	5	2	2	3	5	1	5
25	4	4	5	2	1	5	4	2	2	3	5	2	1	3	5	4	2	2	2
26	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
27	5	2	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
28	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5
29	2	5	2	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	5	4

30	1	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	2	5	3	4	4	4
31	4	3	3	4	4	4	5	5	5	1	3	4	4	5	4	5	5	5	5
32	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	3	3	4	3	1	5	3	4	3	3	4	1	3	1	5	3	5
34	4	5	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	3	5	1	4	3	4	3
35	5	4	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5
38	4	1	3	3	4	3	2	5	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	5
39	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3
40	5	5	5	4	2	4	4	3	3	4	5	4	2	5	4	4	3	3	3
41	3	3	4	5	4	5	5	1	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	1
42	4	3	2	2	3	5	3	4	4	5	2	2	3	4	5	3	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	2	5	3	5	3	4	4	5	4	2	5	3	5
44	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
45	1	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	5
46	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3
47	3	3	4	5	4	5	3	5	4	1	4	5	4	4	5	3	5	4	5
48	2	5	2	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	2	3	4	4	5	4
49	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
53	5	1	5	5	2	4	5	3	3	4	5	5	2	4	4	5	3	3	3
54	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
55	2	5	2	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4
56	3	2	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2
57	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
58	2	4	3	4	5	2	3	5	3	2	3	4	5	1	2	3	5	3	5
59	5	4	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	3
60	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
61	2	5	2	5	5	3	4	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	3	4
62	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4

63	1	4	3	4	4	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5
64	5	5	1	3	2	5	5	1	5	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1
65	4	5	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
66	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
67	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	3	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5
69	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
70	5	1	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	2	4	4	5	3	3	3
71	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
72	2	5	2	4	3	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4
73	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2
74	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2

Anexo 8 Baremos

		Escala				Grupos				
		1	5	max - min		GRUPOS	Coeficiente	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO
DIMENSIÓN/VARIABLE	ítems	Min	Max	Rango						
	Dimensión 1: Planeación	8	8	40	32	3	11	19	29	40
	Dimensión 2: Organización	4	4	20	16	3	5	9	15	20
	Dimensión 3: Dirección	5	5	25	20	3	7	12	18	25
	Dimensión 4: Control	4	4	20	16	3	5	9	15	20
V1	<b>Gestión administrativa</b>	21	21	105	84	3	28	49	77	105
	Dimensión 1: Significación de tareas	5	5	25	20	3	7	12	18	25
	Dimensión 2: Beneficios económicos	5	5	25	20	3	7	12	18	25
	Dimensión 3: Condiciones de trabajo	5	5	25	20	3	7	12	18	25
	Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social	4	4	20	16	3	5	9	15	20
V2	<b>Satisfacción laboral</b>	19	19	160	141	3	47	66	113	160

## Anexo 9 Ficha técnica de la escala de GA

Denominación	Escala de Gestión Administrativa
Autor	Arguello Pazmiño, A., Llumiguano Poma, M., Gavilánez Cárdenas, C., & Torres Ordoñez, L., adaptado por Luzmila Yaranga Rodriguez
Administración	Individual
Duración:	20 minutos
Lugar:	Lima-Perú
Fecha:	15/10/2022
Objetivo	Determinar la relación de la gestión administración con la satisfacción laboral en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022
Descripción:	La escala está conformado por 21 ítems, bajo una escala tipo Likert.
Dimensiones:	Planeación Organización Dirección Control
Margen de error:	0.05

## Anexo 10 Ficha técnica de la escala de SL

Denominación	Escala de Satisfacción Laboral
Autor	Arregui (2019) adaptado por Luzmila Yaranga Rodriguez
Administración	Individual
Duración:	20 minutos
Lugar:	Lima-Perú
Fecha:	15/10/2022
Objetivo	Determinar la relación de la satisfacción laboral con la gestión administrativa en los profesionales de salud de un Hospital público de Ate, en el 2022
Descripción:	La escala está conformado por 19 ítems, bajo una escala tipo Likert.
Dimensiones:	Significación de tareas Beneficios económicos Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social
Margen de error:	0.05

## Anexo 11 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión administrativa	,169	74	,000	,848	74	,000
D1: Planeación	,176	74	,000	,884	74	,000
D2: Organización	,130	74	,003	,928	74	,000
D3: Dirección	,199	74	,000	,825	74	,000
D4: Control	,189	74	,000	,888	74	,000
Variable Satisfacción laboral	,185	74	,000	,875	74	,000
Dimensión 1: Significación de tareas	,183	74	,000	,857	74	,000
Dimensión 2: Beneficios económicos	,179	74	,000	,910	74	,000
Dimensión 3: Condiciones de trabajo	,166	74	,000	,878	74	,000
Dimensión 4: Reconocimiento personal y/o social	,149	74	,000	,924	74	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal.

Es preciso indicar que para efectos de la presente investigación se ha determinado que:  $\alpha$  (p-valor) = 0,05

Regla de decisión

Si significancia (p-valor)  $\geq$  0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si significancia (p-valor)  $<$  0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

En la tabla anterior se observa que todas las significancias son menores a 0.05; en este sentido, se concluye que los datos no provienen de una distribución normal o paramétrica y el procesamiento de prueba estadística se realizará mediante el estadístico de Rho Spearman.

## Anexo 12 Variables y dimensiones: GA y SL

Figura 1

Frecuencias de la gestión administrativa

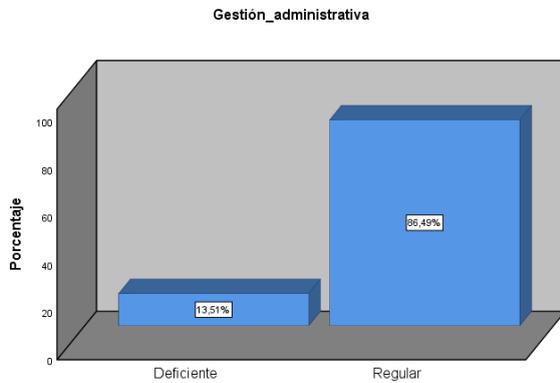


Figura 2

Frecuencias de la planificación de la gestión administrativa

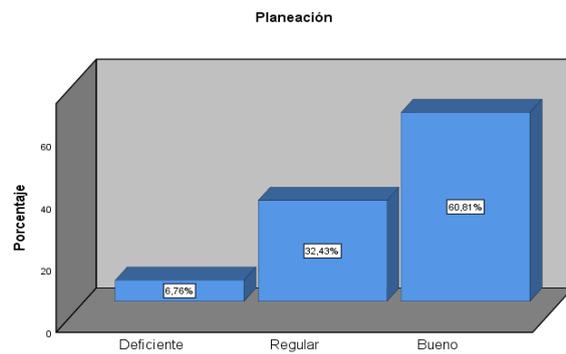


Figura 3

Frecuencias de la organización de la gestión administrativa

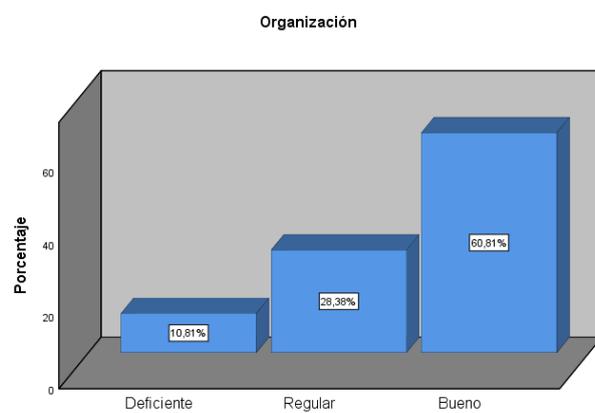


Figura 4

Frecuencias de la dirección de la gestión administrativa

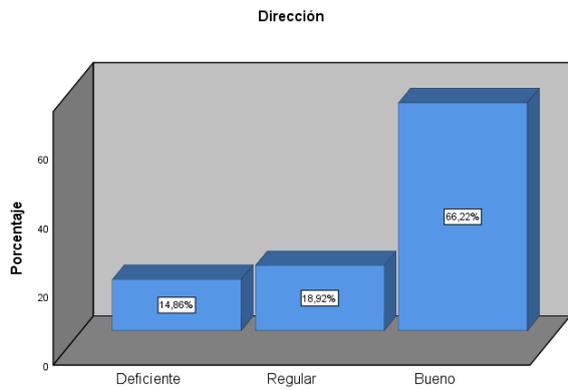


Figura 5

Frecuencias del control de la gestión administrativa

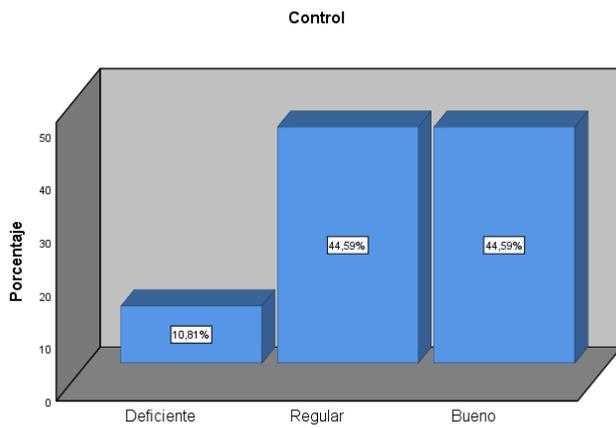


Figura 6

Frecuencias de la satisfacción laboral

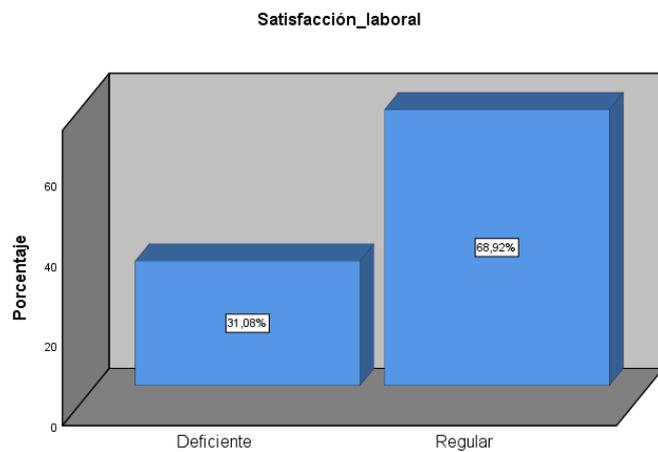


Figura 7

Frecuencias de la significación de tareas



Figura 8

Frecuencias de beneficios económicos

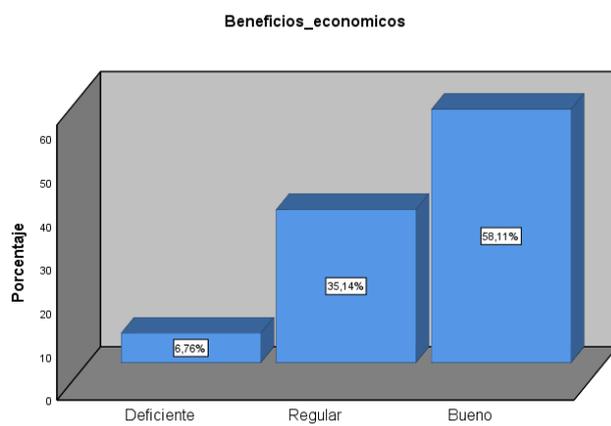


Figura 9

Frecuencias de condiciones de trabajo

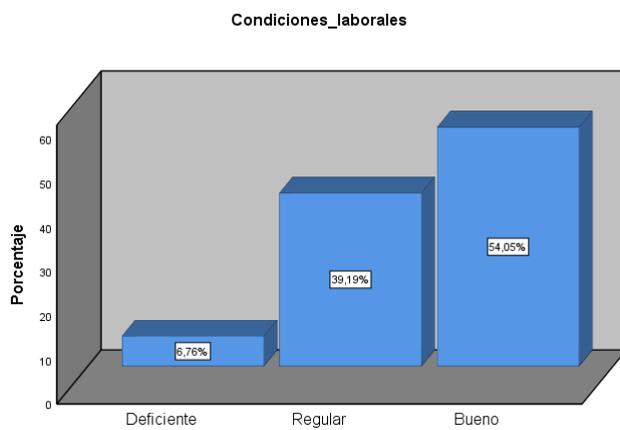


Figura 10

Frecuencias de reconocimiento personal y social

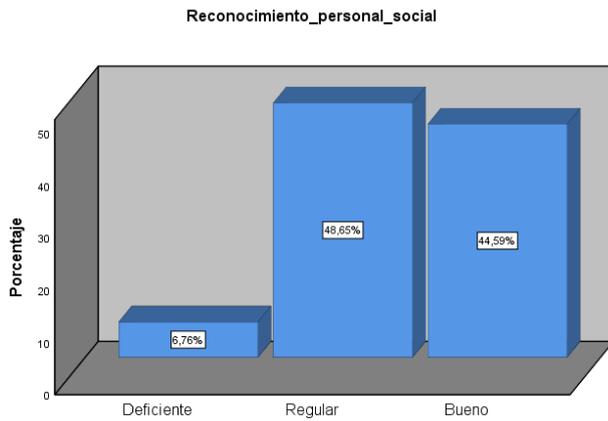


Figura 11

Análisis de tablas cruzadas de GA y SL

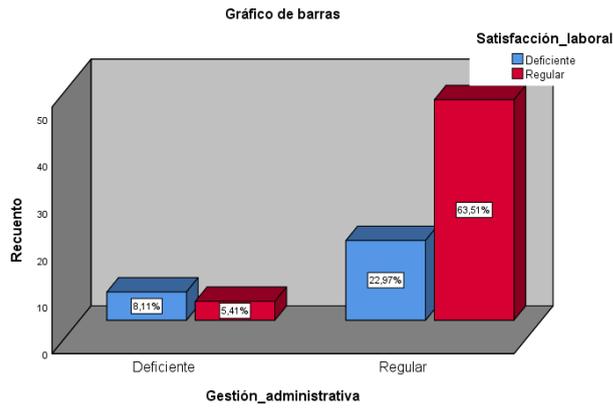


Figura 12

Análisis de tablas cruzadas de Planeación de GA y SL

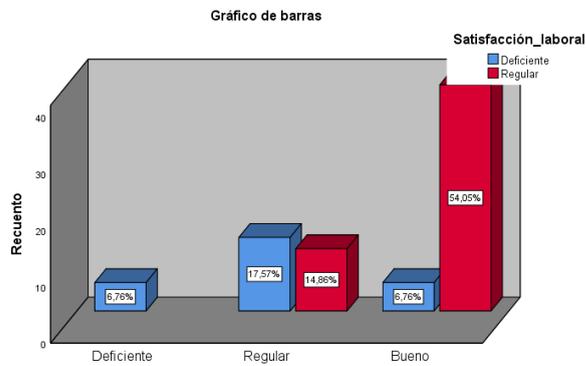


Figura 13

Análisis de tablas cruzadas de Organización de GA y SL

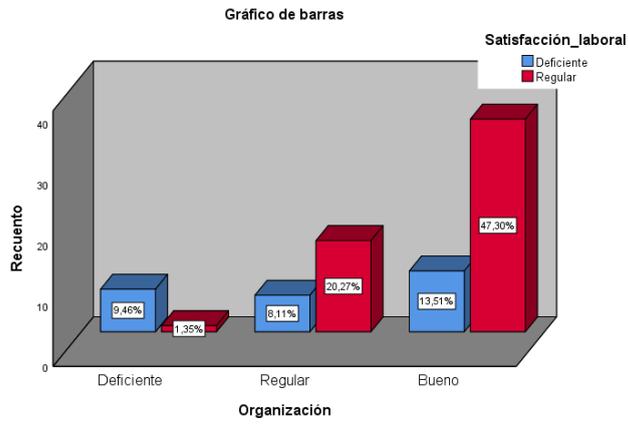


Figura 14

Análisis de tablas cruzadas de Dirección de GA y SL

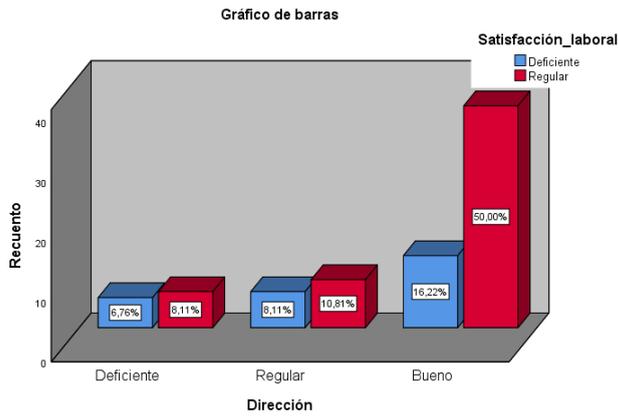
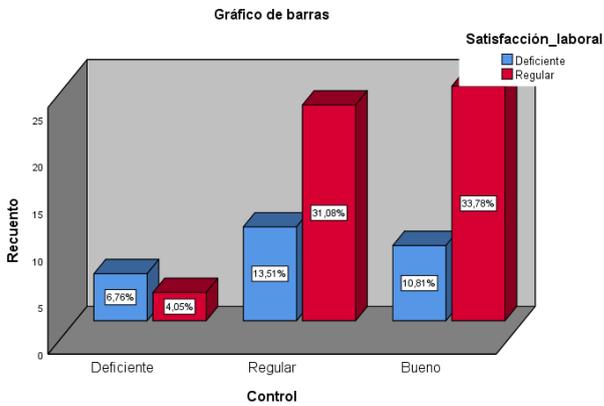


Figura 15

Análisis de tablas cruzadas de Control de GA y SL





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los

Profesionales de salud de un Hospital público, Ate, 2022", cuyo autor es YARANGA RODRIGUEZ LUZMILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 20-01- 2023 14:01:59

Código documento Trilce: TRI - 0499573