



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control administrativo y satisfacción laboral en las
enfermeras del departamento de enfermería del
Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres,
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública**

AUTOR:

Br. Martín Isaac Rojas Ramírez

ASESOR:

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA- PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Roxana Beatriz González Huaytahuilca

Presidente

Mg. Guido Junior Bravo Huaynates

Secretario

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Vocal

Dedicatoria

A mi querido padre José Luis Rojas Gayoso que desde el cielo seguirá compartiendo mis logros que lo hacían tan feliz y orgulloso de su hijo, a mi adorada madre Haydeé Ramírez de Rojas que está presente en cada momento de mi vida, guiándome y alentándome para conseguir mis objetivos. A mi amada esposa María, por su amor y por su lucha constante para salir adelante junto a nuestros hijos que son la razón de nuestro existir: Piero, Aarón y Dayron.

Agradecimiento

A Dios con él todo, sin él nada.

A mi padre y a mi madre.

A mi hermosa familia, mi esposa y mis adorables hijos.

A las autoridades del Hospital Cayetano Heredia que autorizaron y al personal que accedió a la realización de esta investigación.

A mi asesor y revisor de tesis por sus aportes metodológicos y motivación constante.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Martín Isaac Rojas Ramírez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede lima; declaro el trabajo académico titulado: “Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017”, presentada, en 141 folios para la obtención del grado académico de maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de Marzo del 2018.

Martín Isaac Rojas Ramírez
DNI N° 15840277

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro.

La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017

El trabajo está organizado en siete capítulos: El primero, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo, el marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos. El tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. En el cuarto capítulo ubicamos la discusión del resultado. En el quinto capítulo se sustentan las conclusiones. En el sexto capítulo se brindan las recomendaciones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del Jurado, espero que esta investigación cumpla con las exigencias y estándares establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	44
1.5 Justificación del estudio	45
1.6 Hipótesis	46
1.7 Objetivos	47
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	49
2.2. Variables, Operacionalización	51
2.3. Población y muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.6 Aspectos éticos	61

	Página
III. RESULTADOS	62
IV. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	
Anexo A: Matriz de consistencia.	95
Anexo B: Instrumentos.	98
Anexo C: Validez de los instrumentos.	103
Anexo D: Base de datos.	121
Anexo E: Acreditación de la institución donde se aplicó el trabajo de investigación.	124
Anexo F: Artículo científico.	125

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable control administrativo.	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.	53
Tabla 3	Población del estudio.	54
Tabla 4	Muestra del estudio.	55
Tabla 5	Validación de juicio de expertos de control administrativo.	57
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento de control administrativo.	57
Tabla 7	Niveles de confiabilidad.	58
Tabla 8	Validación de juicio de expertos de satisfacción laboral.	59
Tabla 9	Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral.	60
Tabla 10	Niveles de confiabilidad.	60
Tabla 11	Niveles de la variable control administrativo.	63
Tabla 12	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	64
Tabla 13	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión observación del desempeño en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	65
Tabla 14	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión comparación en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	66
Tabla 15	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión acción correctiva en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	67

Tabla 16	Niveles de la variable satisfacción laboral.	68
Tabla 17	Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión 69 condiciones de trabajo en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 18	Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión 70 realización del trabajo en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 19	Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión 71 supervisión en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 20	Coeficiente de correlación y nivel de significación entre control 72 administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 21	Coeficiente de correlación y nivel de significación entre 74 establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 22	Coeficiente de correlación y nivel de significación entre 75 observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 23	Coeficiente de correlación y nivel de significación comparación y 76 satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	
Tabla 24	Coeficiente de correlación y nivel de significación entre acción 77 correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de la variable Control administrativo	63
Figura 2	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	64
Figura 3	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión observación del desempeño en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	65
Figura 4	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión comparación en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	66
Figura 5	Niveles de la variable control administrativo en su dimensión acción correctiva en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	67
Figura 6	Niveles de la variable satisfacción laboral	68
Figura 7	Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.	69
Figura 8	Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión realización del trabajo en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017	70
Figura 9	Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión supervisión en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017	71

RESUMEN

La investigación titulada “Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, utiliza el método hipotético deductivo, tipo de estudio básico, de nivel descriptivo, diseño correlacional, transversal, la muestra estuvo conformado por 162 enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, los instrumentos fueron validados y la confiabilidad hallada con Alfa de Cronbach .819 y .812 indicaron que es aplicable.

Luego de la prueba de hipótesis entre control administrativo y satisfacción laboral, se halló el coeficiente de correlación Rho de Spearman =.662, que indica correlación directa moderada entre las variables del estudio. Asimismo, la significación estadística bilateral define el p valor = .000, dado que el p-valor =.000 es menor al $\alpha = .05$; por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Palabras claves: Control administrativo. Satisfacción laboral. Establecimiento de Estándares. Condiciones de trabajo.

ABSTRACT

The research entitled "Administrative control and job satisfaction in nurses of the department of nursing Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017, aimed to determine the relationship between administrative control and job satisfaction in nurses of the department of nursing Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.

The study corresponds to the quantitative approach, uses the hypothetical deductive method, type of basic study, descriptive level, cross-sectional design, the sample consisted of 162 nurses from the Hospital Department of Cayetano Heredia, the instruments were validated and the reliability found with Alpha de Cronbach .819 and .812 indicated that it is applicable.

After the hypothesis test between administrative control and job satisfaction, we found the Spearman's Rho correlation coefficient = .662, which indicates moderate direct correlation between the variables of the study, Likewise; the bilateral statistical significance defines the p-value = .000, given that the p value = .000 is less than $\alpha = .05$ therefore it is decided to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis that says: There is a significant relationship between administrative control and job satisfaction in the nurses of the nursing Department of the Cayetano Heredia Hospital - San Martín de Porres, 2017.

Key words: Administrative Control, Job Satisfaction, Establishment of Standards, Working Conditions.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática.

La determinación de los estándares de calidad en las organizaciones ha permitido diseñar un conjunto de procedimientos de control de los procesos con el propósito de mejorar la producción de bienes y servicios con visión de calidad para los usuarios y clientes, propiciando que su aplicación se universalice para el ámbito público y privado con la finalidad de generar satisfacción a los usuarios externos de las organizaciones o clientes y a los usuarios internos de la organización que son los trabajadores o servidores.

Las instituciones de salud no pueden exceptuarse de la afectación de estos cambios en la administración organizacional; y es en el conjunto de procesos que organizan y controlan el funcionamiento de las organizaciones, lo que conocemos como control administrativo, cuya finalidad es supervisar el cumplimiento de los procesos establecidos en las instituciones para cumplir con sus objetivos operativos y de logro de los servicios que prestan. Son las funciones de estos controles administrativos los encargados de observar el desempeño del trabajador, operativo o funcionario, en el cumplimiento de tareas y actividades que deben cumplirse para asegurar el logro de objetivos satisfactorios en los pacientes o en los usuarios de los servicios de salud. La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud es importante por la forma como percibe el cumplimiento de tareas y actividades para propiciar satisfacción en el servicio solicitado, el cumplimiento de las citas, la atención recibida, acceso a las medicinas, entre otros. El usuario interno, es el trabajador o colaborador, él percibe las funciones de dirección, la asignación de tareas y responsabilidades, los requerimientos para asignarse y desempeñarse en un cargo, la supervisión del cumplimiento de normas, procesos, el uso de materiales y herramientas, y los aspectos sociales de la función laboral respecto a las relaciones interpersonales con directivos, jefes inmediatos, supervisores, controladores, y adscripción a normas de procedimientos, como la asistencia, los permisos, las licencias, jornadas complementarias y otros inherentes a su función profesional y técnica en sus labores.

Definitivamente los aspectos del control administrativo están más dirigidos al cumplimiento con condiciones inmediatas institucionales que afectan los niveles de satisfacción en la pertenencia a la institución y la identificación con sus funciones laborales. El Hospital Cayetano Heredia no es ajeno a esta realidad que se ha convertido en un problema social de la interacción humana laboral. Dichos procesos afectan como situaciones de riesgo en la salud física y mental del trabajador muchas veces manifiestos en conflictos por reclamos como el siguiente: Médicos y personal del Cayetano Heredia reclaman por caótica situación, "Tenemos una falta de insumos que es desbordante, no tenemos gasa, no tenemos guantes, no hay mandiles, no hay mascarillas, los pacientes no tienen material para poderlos atender", reclamó la secretaria general del sindicato de enfermeras. (AméricaTv, 2016). Crisis como la expresada en noticias que dan cuenta que en el Hospital Cayetano Heredia el área de emergencias está al borde del colapso: América Noticias constata el deplorable estado de esta zona, en donde algunos pacientes son atendidos de pie, falta camas y espacios más amplios para atender a los pacientes, ya que algunos son observados en pleno pasillo. También se constató serios problemas en otras áreas del Hospital como que en un ambiente que está en pleno proceso de remodelación, aquí fue ubicado un grupo de pacientes.

En ese sentido, la investigación centra su atención en el control administrativo y satisfacción laboral del personal del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia. De acuerdo a la información anterior, se observa que existen factores intrínsecos y extrínsecos que influyen con el tema de satisfacción laboral, y por tal motivo resultó ser tema de investigación de interés, más aún teniendo en consideración que solo a nivel local el Ministerio de Salud cuenta con 27 Hospitales en Lima y Callao, todos ellos ejecutoras dependientes administrativa y económicamente, lo que los hace tener problemas y soluciones comunes. Es importante identificar y conocer como el personal de enfermería percibe el control administrativo y su repercusión en la satisfacción que experimenta con la finalidad que este conocimiento lleve a establecer el logro de los objetivos institucionales a razón de reducir la insatisfacción laboral.

Bobbio y Ramos (2010) en el artículo publicado por la Revista Peruana de Epidemiología en relación a Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú, sostienen que: Es importante en todo sistema sanitario, determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud porque esta es decisiva para alcanzar la satisfacción del paciente. Paredes Vílchez Margarita Eulalia y País Lescano Doris; en la Revista Salud & Vida Sipanense en relación a la satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque, también estudian la importancia de la satisfacción del personal de salud ,en gran porcentaje (60%) les interesa su ambiente de trabajo, la insatisfacción con el trabajo podría deberse a la escases de personal y a la falta de herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente su labor, también hace referencia a la motivación y refiere que muchos sectores aún no tienen en cuenta el factor humano.

García, Luján, y Martínez (2016) en el artículo publicado por Medigraphic Artemisa en línea, en relación a la satisfacción laboral del personal de salud, sostienen que: se debe poner atención a la satisfacción intrínseca, para la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del auto concepto; con mayor esfuerzo de atender las actividades, sin descuidar la motivación extrínseca como factores que si no son satisfechos producen efectos negativos en el trabajo del personal de salud.

Fondevilla (2006) en relación al Cumplimiento de normativa y satisfacción laboral en México, refiere que en el comportamiento organizacional uno de los objetos de mayor importancia es la satisfacción laboral y un factor que ha sido excluido ha sido el cumplimiento de la normatividad. En su estudio muestra que los agentes de mayores ingresos muestran una marcada preferencia por el salario como fuente de satisfacción laboral, mientras que los de menores ingresos favorecen el reconocimiento. Concluye que en México la satisfacción laboral parece estar más relacionada con el cumplimiento de la normatividad o la percepción de su cumplimiento que con las condiciones salariales o su reconocimiento.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales.

Cifuentes (2012), en su tesis Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención en Bogotá-Colombia, tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2011. Refirió las conclusiones siguientes: con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional, los profesionales se hallan satisfechos. Los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral establece la insatisfacción, las enfermeras muestran mayor insatisfacción, los enfermeros exhiben mayor presión y tensión en relación con su trabajo, se evidenció tanto enfermeras(os) con edades mayor o igual a los 37 años más insatisfechos respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes. Se identificó una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral global y el turno. (pp. 127-128)

Pablos (2016), en su tesis doctoral titulada “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” en España, tuvo por objetivo general: establecer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz y Cáceres. Empleó un cuestionario que presentó validez de contenido y fiabilidad, se aplicó al personal de enfermería, que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos pertenecientes al sistema de salud de la comunidad autónoma de Extremadura. Resultados: la tasa de respuesta asciende al 34.7%, el perfil de los profesionales la mayoría femenino (83.3%), la condición laboral fijo (78.9%) y experiencia profesional de más de 10 años (77.5%), no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería en los hospitales del estudio. Conclusiones: se identificó dimensiones, de la percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más

satisfechas las enfermeras, atañendo la mayor puntuación al desarrollo de sus competencias estando "de acuerdo" (67.2%). A nivel general el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras que participaron en el estudio es medio alto.

Velásquez (2014) en Santiago-Chile, en su tesis titulada: "Aplicación de un sistema de control de gestión para la mejora del servicio Sigma S.A.", propone diseñar un modelo de control de gestión estratégico para Sigma S.A., que permita definir y traducir la estrategia de la compañía en hechos concretos y en resultados reales, lo que implica la confección de: mapa estratégico, tableros de gestión, como también, la definición de indicadores como medios de control y evaluación. Presentó en sus conclusiones que alcanzó el objetivo estipulado, ya que diseñó e implementó un sistema de control para Sigma S.A., sostenido en un marco conceptual detallado y práctico, esbozó las estrategias que asentarán a la compañía obtener las metas. Del mismo modo, se han alcanzado los objetivos específicos inicialmente planteados, pues Sigma S.A., como unidad estratégica de negocio, fue analizada desde la perspectiva de un plan estratégico, comenzando con evaluaciones críticas con lo que, planteó nuevas definiciones de misión, visión y valores de la compañía acorde a la realidad. Asimismo, logró identificar, mediante matrices de relaciones, las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, crea una propuesta de valor, desarrolló y mejoró el modelo de negocio de la compañía, instituyó un modelo de cuadro de mando integral, desarrolló mapas estratégicos, a nivel corporativo como a nivel de departamentos (cascada), tableros de control y de gestión respectiva, lo cual otorga base sólida que modifica sus propuestas en la medida en que el contexto cambie o las necesidades de la compañía lo ameriten.

Cogollo y Gómez (2010) realizaron la investigación titulada: "Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia", tuvo como objetivo: identificar las condiciones laborales del profesional de enfermería en instituciones de salud en Cartagena-Colombia. Utilizó el diseño descriptivo, empleó el cuestionario que indagó: características demográficas, características del cargo desempeñado, relaciones laborales, tipo de contratación, condición de seguridad laboral y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Realizó un análisis univariado. Obtuvo

resultados que indicaron: la edad del grupo osciló entre 23 y 55 años, media de 33,9 años (DS: 8,9). El 91% eran mujeres y el 44% tenía contratación por medio de cooperativas de trabajo asociado. Concerniente a las condiciones físicas del puesto de trabajo y la dotación de materiales, consideraron que se enfrentan a dificultades específicas como espacio reducido (41%), temperatura inadecuada (31%) y ruido (15%); el 34% de las enfermeras consideraron que los equipos y materiales de trabajo eran incompletos e inseguros, 32% identificaron la falta de señalizaciones dentro del área de trabajo, 31%, espacio reducido y temperatura inadecuada y 15%, niveles de ruido. Conclusión: en Cartagena el personal de enfermería identifica las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica, personal de apoyo, infraestructura física de los puestos de trabajo, materiales y equipos en el lugar de trabajo y alta carga laboral. Solo el 54% de los encuestados afirmó que los materiales y la infraestructura del lugar de trabajo facilitan su labor.

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en Surco, realizaron un estudio sobre “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, el objetivo es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Llegaron a las siguientes conclusiones: Los niveles de satisfacción laboral medio obtenidos por los trabajadores de las tres municipalidades se consideró Promedio, lo cual indicaría posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas, tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene sus estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao). En relación al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad, los trabajadores de las tres municipalidades alcanzaron porcentaje mayor en significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), en la muestra de

municipalidades, el factor reconocimiento personal y/o social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta insatisfecho, se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. (pp. 67-70)

Valencia (2008) en Lima, en su tesis para optar el grado de Magister realizó un estudio sobre “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”, al respecto planteó por objetivo determinar cómo se relacionan los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. el método es descriptivo. Conclusiones: se acepta la hipótesis general al probarse que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. ambos estilos se relacionan con la satisfacción laboral. Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

Se acepta la hipótesis específica al probarse que existe un grado de asociación irrelevante o poco significativo entre los estilos gerenciales autoritario- coercitivo y autoritario-benevolente y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central la U.N.M.S.M. El estilo gerencial autoritario-coercitivo y autoritario-benevolente se asocia en forma débil con la satisfacción laboral. (p.132)

Salazar (2014) realiza el estudio en Lima, tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Gerencia Pública titulado “El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy”, llegó a las siguientes conclusiones: el concepto actual de control interno enmarcada dentro de una perspectiva de control integral, donde se realiza a nivel interno y externo de una entidad la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, el control interno, busca que efectúen acciones de cautela previa, la alta dirección, los gerentes y personal de cada entidad, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, esté orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad. La Contraloría

General, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los recursos públicos, entre ellos cabe destacar la transparencia, la organización interna, la rendición de cuentas y el control posterior. La Contraloría General, establece cinco (05) componentes del sistema de control interno: el "ambiente de control" dedicado a sensibilizar al personal respecto al control interno. La "evaluación de riesgos", identifica y prioriza el control en operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "actividades de control gerencial", desarrollan procedimientos que aseguran el manejo de los riesgos detectados. Por su lado con la "información y comunicación" fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la "supervisión" efectuar ajustes y mejoras al sistema de control interno, no ha demostrado la contraloría general tener una política a largo plazo para implementar los sistemas de control interno en las entidades del estado, a través de sus órganos de control interno. (pp. 56-59).

Cueva (2017) realiza el estudio Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Médico Naval – 2016, tuvo como objetivo identificar los factores que se relacionan con la valoración de la calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Médico Naval. Se trabajó con 13 licenciadas de enfermería que realizaban labor asistencial en diferentes servicios hospitalarios. Concluye que: encontró cuatro categorías que explican la calidad de vida laboral de las enfermeras en el centro médico naval en el año 2016: el desempeño, los incentivos, las condiciones materiales laborales, y relaciones interpersonales. La calidad de vida laboral de las enfermeras asistenciales está asociada con todo aquello que afecta su bienestar durante el desenvolvimiento de sus labores; las condiciones materiales y no materiales. Dentro de las condiciones materiales laborales se encuentran: el equipamiento y ambiente físico laboral aspectos considerados importantes para la enfermera porque se relacionan con aquello que dan seguridad y bienestar, tanto al paciente como a la enfermera. El

equipamiento referido a los materiales que cotidianamente utiliza la enfermera que deben ser suficientes en cantidad y calidad como para brindar una buena calidad de atención al paciente hospitalizado.

Valenzuela y Romero (2016) realizaron un estudio sobre Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015. Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Emergencias. Tipo de investigación es no experimental, utiliza el método hipotético deductivo, corresponde al diseño descriptivo correlacional con una muestra de 109 enfermeras asistenciales del servicio de emergencias de adultos, se aplicó el cuestionario de clima organizacional para la variable 1 y satisfacción laboral para la variable 2. Con el estadístico Rho de Spearman, $= 0.543$ correlación positiva considerable y $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ establece la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Garay (2016) realizó el estudio Autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y clima laboral en la Clínica San Judas Tadeo, 2015; cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre la autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y el clima laboral en la Clínica San Judas Tadeo, durante el período julio 2015-febrero 2016. Utilizó el método hipotético-deductivo, diseño no experimental, transversal y correlacional. Para el cuestionario se realiza la validez y confiabilidad. La muestra comprendió 100 profesionales de la salud que laboran en la Clínica San Judas Tadeo, en los resultados obtenidos el 91,1% de las encuestadas perciben una buena autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y el 64,4% tienen una buena percepción del clima laboral. Concluyó que existe una relación significativa entre las variables de estudio así como entre las dimensiones Autodeterminación, Competencia y Satisfacción.

Chiquinta (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017 para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud, tiene como objetivo establecer la correlación del clima

organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017, con el fin de proporcionar a los responsables de la institución, sugerencias, cambios y/o mejoras. Estudio cuantitativo- correlacional. El tamaño de la muestra fue de 37 enfermeras que laboran en emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Se aplicó dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional-MINSA con 34 ítems y la Satisfacción Laboral de Sonia Palma con 36 ítems. Como resultado obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de “regular” y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta.

Contreras (2017) Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez tesis para optar el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, cuyo objetivo: Determinar la relación que existe entre las condiciones de salud, la satisfacción laboral según el régimen laboral de los enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. El método utilizado fue descriptivo, explicativo, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 30 Enfermeros que laboran en el Policlínico Pablo Bermúdez. Se aplicó dos instrumentos: uno para medir satisfacción laboral y otro para las condiciones de salud, validados en estudios de investigación anteriores. Los resultados obtenidos aceptan las hipótesis alternas planteadas; existen diferencias significativas entre condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral, se estableció correlación significativa entre condiciones de salud y satisfacción laboral. Entre las conclusiones principales, las diferencias significativas encontradas reflejan que las condiciones de salud que presenten los enfermeros y la satisfacción laboral son diferentes según régimen laboral y existe una correlación significativa entre las dos variables condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Definición de Control.

El control como función administrativa determina la evaluación del desempeño y rendimiento, lo cual se ratifica en la definición de los siguientes autores:

Robbins (1996) refiere “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p. 654).

Stoner (1996) define “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610).

Melinkoff (2007) cita a Fayol para rescatar su apreciación que a través del control se verifica la conformidad de un programa adoptado, dirección, instrucciones y siguiendo principios administrativos con la finalidad de señalar faltas y errores que se pueda reparar y evitar su repetición. (p.62).

De acuerdo a esta visión, el control como función permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos y esperados, asegura que la acción se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional, tal como se observa en la definición de Kootz y Heinz, (1998) “La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. Planeación y control están estrechamente relacionados” p. (636).

Control Administrativo.

El control como función administrativa evalúa el desempeño y el rendimiento; reúne las operaciones que garantizan la secuencia de los propósitos planificados del proceso administrativo en las actividades que se emprenden. La labor administrativa del control constituye la base más importante para optimiza la labor gerencial.

Como parte del proceso administrativo de las actividades garantiza las operaciones formales planificadas para que los gerentes tengan las condiciones de evaluación de los resultados y tomar las medidas necesarias para superar las ineficiencias, considerando que la empresa reconoce las cuatro funciones específicas de la administración: la planificación, la organización, la dirección y el control; que en conjunto determinan el proceso administrativo que permite las funciones para lograr los objetivos con óptima utilización de los recursos.

El control como fase del proceso administrativo.

El control define los pasos de gestión fundamentales del proceso administrativo; y se aplica en las organizaciones; pequeña, medianas o grande; que permite dirigir dos objetivos: conocer que se están realizando las actividades planificadas según las instrucciones para implantar ajustes y tomar la decisión de ejecutar los correctivos adecuados. Así hace posible que los directivos estén informados de la marcha de las actividades de producción o de los servicios; lo cual permite vigilar el cumplimiento de las labores del personal, detectado errores se decide las acciones y responsabilidades para corregirlos.

Importancia del control.

La importancia del control se sustenta en la eficacia y eficiencia para comprobar la efectividad de la gestión; permite asegurar la calidad, que protege los activos de la empresa; y garantiza el cumplimiento de los planes. Permite la previsión de los errores y reducir tiempos y costos que afectan la economía al prevenir errores. Sirve para determinar y analizar las causas que originan las desviaciones, y evitar que se repitan. Es una función fundamental para el proceso de planeación.

Proceso Administrativo.

Comprender el control como elemento del proceso administrativo se respalda en la conceptualización de los siguientes autores.

Munch, (2007) en relación al Proceso Administrativo define

“El proceso administrativo es una metodología fundamental para la aplicación de la administración. Independientemente de que ésta

forme parte de la escuela del proceso administrativo es una herramienta en torno a la cual se pueden aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas; su importancia es similar a la de las operaciones básicas de aritmética; sin éstas no es posible realizar otras operaciones matemáticas. Igualmente, las etapas del proceso administrativo son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración". (p.23)

Se debe comprender que un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad; la metodología que orienta proceso administrativo permite decidir al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, responsable de operar la organización, a través de un proceso integrado por etapas sucesivas, algunas preguntas sustantivas permiten identificar las fuentes de información necesarias, seis preguntas: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; como interrogantes básicas que se plantean durante el ejercicio del proceso organizativo de la información para la administración. Se reconoce dos fases: la fase mecánica y dinámica. La fase mecánica comprende a la planeación, propósitos, objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos, organización del trabajo, coordinación, jerarquización, descripción de funciones. La fase dinámica se encarga de la realización de tareas, para lo cual supervisa, lidera, comunica y motiva.

Chiavenato, (2000) refiere en cuanto al control lo siguiente :

El control busca asegurar que las distintas unidades de la organización trabajen de acuerdo con lo previsto. Si las unidades no lo hacen en armonía y al mismo ritmo, la organización deja de funcionar con eficiencia. De acuerdo a la función a área donde se aplica el control tiene un significado y connotación específica. El proceso de control es cíclico y repetitivo y sirve para ajustar las operaciones a las normas ya establecidas. (p. 618)

Etapas del proceso de control administrativo.

Consideramos como etapas del proceso de control administrativo las siguientes:

Establecimiento de estándares.

Los estándares como unidad de medida representan el desempeño deseado, proporciona medios para establecer lo que debiera hacerse y cual es el desempeño o que resultado que se aceptará como normal o deseable. Constituyen los objetivos que el proceso de control debe mantener.

Observación del desempeño.

Los estándares o normas se expresan en términos de cantidad, calidad, tiempo y costo. Un estándar es la unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón, para efectuar el control. Los estándares abarcan las funciones básicas y áreas clave de resultados; son conocidos también como indicadores.

Comparación del desempeño con los estándares deseados.

Una vez obtenida la información sobre el desempeño y resultados, la siguiente etapa de control es compararla con los estándares deseados. Toda actividad humana registra algún tipo de variación, error o desviación. Así, es importante determinar los límites dentro de los cuales esa variación se acepta como normal o permisible. El control separa lo excepcional a efecto de que las correcciones se concentren en las excepciones o desviaciones. Por tanto, el desempeño se compara con el estándar establecido para comprobar si hay desviaciones o variaciones y si estas rebasan los límites de tolerancia. El desempeño se compara con el estándar establecido mediante informes, índices, porcentajes, medidas estadísticas, gráficas, etc. La comparación de la actuación con lo que se planea pretende detectar variaciones, errores o desviaciones, pero también permitir la previsión de otros resultados futuros y de localizar las dificultades a fin de que las operaciones posteriores permitan obtener mejores resultados.

Medición de resultados.

La medición de resultados consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y los resultados.

La medición implica la determinación, detección de fallas, desviaciones o no conformidades en relación con los estándares. Para llevar a cabo esta función se utilizan sistemas de información y los indicadores. La efectividad del proceso de medición depende directamente de la información recibida, la cual debe ser: oportuna, es decir, que se aplique a tiempo; confiable o exacta; válida, lo que implica que mida realmente el fenómeno en cuestión con unidades de medida

apropiadas; y fluida, y canalizar a través de los medios de comunicación oportunos.

Corrección.

La corrección es la aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades en relación con los estándares.

Antes de iniciar la acción correctiva es importante reconocer si la desviación es un síntoma o una causa. Existen diversas técnicas para determinar la causa real de un problema; entre estas destacan las siete herramientas de Ishikawa. Las diversificaciones, errores o desviaciones más allá de los límites de tolerancia se deben corregir para que las operaciones funcionen dentro de la normalidad. La acción correctiva busca colocar las cosas dentro de los estándares y conseguir que lo que se haga sea tal como se pretendía. Así, la acción correctiva incide tan sólo en los casos excepcionales, es decir, en los que se presentan desviaciones o variaciones más allá de lo tolerado.

Administración por excepción.

Toda operación se caracteriza por tener variaciones. Cuando estas son pequeñas, insignificantes y no provocan desviaciones se consideran normales. Sin embargo, cuando son muy grandes y provocan trastornos son excepciones que se deben tratar con cuidado para corregirlas debidamente.

El principio de la excepción es un sistema de información y control que presenta sus datos solo cuando los resultados se alejan o no coinciden con los previstos o esperados.

El principio de excepción provoca que los gerentes dirijan su atención a lo que ocurre fuera de la normalidad, a las tareas más críticas de control, con el objeto de ocuparse de las desviaciones, las variaciones o los distanciamientos de la rutina y que se deben corregir con urgencia, las organizaciones aplican el principio de la excepción al control de la frecuencia o al control de aspectos del personal. Los tarjetones de asistencia (si es que aún existen en algunas organizaciones), se clasifican y separan entre los que no tienen irregularidad alguna y los que han registrado faltas o retrasos en el periodo. Los casos normales que suelen constituir la gran mayoría (es decir, más de 80 % de los casos), se procesan automáticamente, mientras que los irregulares (excepciones

que casi nunca pasan de 20%) reciben alguna forma de procesamiento manual o mecánico para considerar los retrasos o las faltas durante el periodo.

Criterios de control.

Para que el proceso de control sea eficaz debe sujetarse a los criterios siguientes:

El proceso debe controlar las actividades correctas: el control debe atender las actividades que de verdad deben y necesitan controlarse. Cuando las personas reconocen que ciertas actividades son vigiladas y comparadas con alguna norma o estándar, es probable que canalicen su comportamiento para alcanzar las normas fijadas. Aún más, si se pretende controlar todo en una organización, el cerco que provoca el control inhibe el comportamiento de las personas y reduce los resultados esperados.

El proceso de control debe incluir una relación favorable de costo-beneficio: el control no puede costar más que lo que controla. Debe ofrecer un beneficio superior a su costo para que valga la pena.

El proceso debe ser oportuno: el control se debe efectuar en el momento adecuado para que muestre las desviaciones necesarias en tiempo real y permita hacer las correcciones debidas. Se debe contar con información oportuna en la hora, el día, la semana o la ocasión correspondiente. Cuanta más información realista y puntual tenga la administración, más fácil y rápido podrá rectificar las probables variaciones o desviaciones del camino.

Los procesos de control implican:

- a) Sistemas de supervisión y procesamiento.
- b) Personal para operar el sistema.
- c) Tiempo del personal de línea que proporcione los datos al personal de control.

El control debe ser exacto: los procesos de control son indicadores del avance y sientan las bases para las acciones correctivas, las medidas pueden ser imprecisas, pero el control no puede posibilitar errores de interpretación de los resultados ni favorecer medidas correctivas distorsionadas. El control debe ser objetivo, claro y exacto.

El control debe ser aceptado: es importante que las personas acepten el control y entiendan el objeto del proceso. Deben pensar que el control es

necesario y que se debe aplicar. Si las personas no aceptan el control, sentirán que se trata de medidas arbitrarias o de explotación.

El control debe ser pedagógico: el control debe presentar resultados que puedan mejorarse o corregirse mediante el aprendizaje. En otras palabras, debe enseñar en función de la experiencia pasada.

Estos criterios son importantes para que el control proporcione resultados que apoyen e impulsen el comportamiento de las personas y no para que sirvan de estorbo y limitación a la libertad de trabajar.

Medios de control.

Las organizaciones utilizan y se apoyan en distintos medios de control para garantizar que las personas y sus situaciones se mantengan dentro de las normas deseadas.

Los principales medios de control organizacional son los siguientes:

Jerarquía de autoridad: la estructura organizacional establece de los niveles jerárquicos para distribuir la autoridad y obtener obediencia por medio de los jefes. **Reglas y procedimientos:** la organización establece las reglas y los procedimientos que guiarán el comportamiento de las personas e impone lo que se debe o no hacer. Las reglas y los procedimientos son controles impersonales que norman la forma en que las personas se deben comportar en la organización. **Establecimiento de objetivos:** éstos sirven de guía para la acción de las personas. Constituyen, hasta cierto punto, medios de control, aunque no sea su finalidad principal.

Sistemas verticales de información: transita en dos sentidos: descendente y ascendente. La información descendente lleva órdenes, mandos, decisiones, esclarecimientos y orientación a los subalternos. Por su parte, la información ascendente lleva información sobre hechos, resultados, esclarecimientos y retroalimentación para que los canales superiores corroboren que se ha hecho. La información descendente sirve para controlar el desempeño de los subalternos, mientras que la información ascendente favorece la retroalimentación dirigida a los niveles más altos. En realidad, los sistemas verticales de información constituyen medios de control en ambos sentidos.

Relaciones laterales: son comunicaciones entre iguales, es decir, entre personas o puestos con el mismo nivel jerárquico en la organización. Si bien sirven para integrar y obtener coordinación, las relaciones laterales se utilizan como medios de control en la medida en que permiten que los pares se sincronicen mejor y reduzcan posibles discordancias.

Organizaciones matriciales: la estructura matricial constituye un intento por dinamizar la antigua organización funcional y departamentalizada por productos o servicios, con base en la diferencia del tipo de organización que se trate. Cada departamento o puesto de la organización matricial obedece a un doble mando: de una parte, al del gerente funcional, de la otra, al del gerente de producción o servicio.

Evaluación de los procesos para supervisar a las personas.

Los procesos para supervisar a las personas se evalúan con base en el comportamiento de las personas depende de su autocontrol y se caracteriza por la flexibilidad y el libre arbitrio. Existe libertad de las personas y relativa autonomía e independencia en cuanto a su conducta. La supervisión es por completo descentralizada, contigua a los gerentes, y se efectúa por medio de procesos democráticos con amplia participación de los grupos interesados.

Los principales procesos para supervisar a las personas en las organizaciones se ligan íntimamente a su conducta y a su desempeño laboral. Casi siempre, el control de la jornada laboral y la evaluación del desempeño constituyen la esencia básica de estos procesos. Además, la obediencia a las reglas y los reglamentos internos, la sujeción a los preceptos legales como horarios de trabajo, faltas y atrasos, también forman parte de estos procesos.

Que hacen los administradores.

Comencemos por definir brevemente los términos administrador y el sitio donde trabajan los administradores, la organización. Pasemos luego al trabajo del administrador; en concreto, a preguntarnos que hacen los administradores.

Los administradores hacen cosas a través de otras personas. Toman decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades de los demás para conseguir metas. Los administradores hacen su trabajo en una organización, que es una unidad

social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas, que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes. De acuerdo con esta definición, las empresas de manufactura y las de servicios son organizaciones, como lo son escuelas, hospitales, iglesias, unidades militares, tiendas, departamentos de policía y las dependencias de los gobiernos federal, estatal y local. Las personas que supervisan las actividades de los demás y que son responsables de conseguir las metas en esas organizaciones son los administradores, llamados así especialmente en las organizaciones no lucrativas, a los que también se les conoce como gerentes o directores.

Funciones de la administración.

Chiavenato (2000) también puntualiza el carácter histórico inicial de Henri Fayol durante el siglo XX cuando identificó que los administradores desempeñan cinco funciones administrativas: planean, organizan, mandan, coordinan y controlan. De ellos en la actualidad, se condensaron en cuatro: planear, organizar, dirigir y controlar. Recayendo en el rol profesional del administrador el propósito de hacer alcanzar las metas de la organización, las define y señala los medios.

En la función de planeación se define las metas de la organización, el establecimiento de la estrategia general para alcanzarlas y la preparación de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades. Incorpora la responsabilidad de diseñar la estructura de la organización, la función de organizar, y determinar las tareas que se deben hacer, quien las hace, cómo se agrupan, quién reporta a quién y dónde se toman las decisiones.

La presencia de las personas en la organización involucra, dirigir las y coordinarlas a través de la función de dirigir. En la motivación de los empleados, alcanza a las actividades de los demás, se elige los mejores canales de comunicación o resuelven conflictos entre los miembros, como pauta de dirección.

La función de controlar tiene por finalidad que las cosas marchen como deben, surge la necesidad de supervisar el desempeño de la organización; y es el desempeño real que se compara con el progreso de las metas planeadas. La tarea del administrador es también corregir aquello que se desvía de las metas

y objetivos para que la organización regrese al camino correcto. La función de control emerge en las actividades de supervisar, comparar y corregir lo actuado.

El Control en el ámbito de los recursos humanos en salud pública.

En el aspecto de los recursos humanos, el control tiene su origen desde la contratación del personal; y en el sector público rige varias modalidades de contratación, realidad que incluye al Hospital Cayetano Heredia institución donde se ejecutó nuestro estudio, se pueden reconocer los siguientes regímenes laborales: para el personal nombrado rige el Decreto Legislativo 276 y para el personal por contrato administrativo de servicios, C.A.S rige el Decreto Legislativo 1057. Las funciones de control y supervisión en esta área se cumplen a través de las funciones del Órgano de Control Interno OCI y la Oficina Ejecutiva de Administración de Recursos Humanos, y el apoyo de su Equipo de Control de asistencia y permanencia, su accionar se orienta en los lineamientos establecidos en: el Decreto Legislativo N° 276° - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Resolución Directoral 001-93-INAP-DNP, Manual Normativo de Personal N° 003-93-INAP-DNP sobre Licencias y Permisos, Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, leyes específicas por grupos ocupacionales como la Ley N° 27669 Ley del Trabajo de la Enfermera. Las normas de asistencia y permanencia de personal del Ministerio de Salud se comprenden dentro de la Resolución Ministerial N° 0132-92-SA-P: Reglamento de control de asistencia y permanencia del personal, que rige para todo el sector de salud pública.

Satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo, se define, como la actitud general de la persona hacia su trabajo, desempeño de actividades que requiere interacción con los compañeros que laboran en la misma institución, demanda cumplir con los reglamentos organizacionales.

Locke (1976) citado en Gutiérrez (2013) define como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales

de la persona”; Muchinsky (2000) citado en Gutiérrez (2013) es “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”. De esta forma, afirman que un trabajador se siente satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

Para Weinert (1985) este interés se debe:

“Que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Indica que el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal. Dicho autor propone las siguientes razones: Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. Relación posible entre satisfacción y clima organizativo. Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización. Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.” (p. 297-298)

Caballero (2002) para explicar la ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida, en relación a la actitud en la satisfacción el trabajo cita a Weinert, (1985) quien da importancia a los aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización, son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo (p. 298).

Robbins (1996)

“indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto, en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación” (p.192-197)

Herzberg (1959): afirma que si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, este puede ser motivador en sí mismo, desarrolla capacidades y mejora su rendimiento. La teoría que desarrollo fue la de Aproximación bifactorial, llamada también “teoría dual” o “teoría de motivación/higiene”, en la que ciertos factores estaban asociados a la satisfacción, denominados “factores motivadores” (obtención de reconocimiento, ser creativo en el trabajo, posibilidad de desarrollo, etc.) y otros a la insatisfacción, denominados “factores de higiene” relacionados con el contexto del trabajo (política de la compañía, aspectos técnicos de la supervisión, salario, etc)

Cifuentes (2012) refiere que la multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida. Así, en muchos de los cuestionarios utilizados para evaluarla se mide tanto satisfacción laboral extrínseca (satisfacción con las condiciones de trabajo) como satisfacción laboral intrínseca (satisfacción con el contenido del trabajo, es decir con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto), y se obtiene una puntuación específica para cada una de las dimensiones (satisfacción laboral extrínseca y satisfacción laboral intrínseca) y una puntuación global de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo versus Satisfacción en el trabajo: En la literatura se utilizan estas expresiones como sinónimas, la diferencia radica en que “la primera se refiere a las características intrínsecas al propio trabajo, a las

tareas que se realizan, mientras que la segunda, que engloba la primera, hace mención a la satisfacción que experimenta el individuo en el lugar de trabajo como consecuencia de todos los factores que tienen que ver con la actividad laboral”.

Cifuentes (2012) también cita la teoría bifactorial de Herzberg sobre: El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene o también llamada bifactorial de Herzberg (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959). Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción.

Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, o de apoyo. Cifuentes (2012) también observa una comparación con Maslow, (1945), los factores de motivación corresponde a las necesidades superiores de la jerarquía sugerida por Maslow y, los factores de contexto se sitúan en los niveles inferiores de la jerarquía, los factores extrínsecos o de higiene, están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según este modelo, estos factores solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas

reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa).

Herzberg señalo factores de insatisfacción. Los cuales son:

Salario: Cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, percepción, habilitación o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor ordinaria ejecutada.

Seguridad en el trabajo: Sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto.

Condiciones de trabajo: referida al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza, etc.

Estatus: Expresa la posición o prestigio socio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización.

Supervisión: Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados.

Relaciones interpersonales: Los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos.

Políticas empresariales y administrativas: Conjunto de premisas organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben.

Vida personal: Situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Dentro de estos factores motivacionales/satisfactorios, se encuentran:

Reconocimiento: Cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa.

Logro: Actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados de su propio trabajo.

Crecimiento: Las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales.

Ascenso: La existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico: La promoción del sujeto a un cargo superior inmediato.

Responsabilidad: Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades.

Trabajo en sí: Satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado.

Hoppock (1935): consideró que la satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción general con la vida y la relaciona con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para este tipo de trabajo.

Maslow (1991): hay una jerarquización de las necesidades humanas y consecuentemente una jerarquización de las satisfacciones de esas necesidades.

- Necesidades de autorrealización
- Necesidades de estima
- Necesidades sociales y de pertenencia
- Necesidades de seguridad y protección
- Necesidades fisiológicas básicas

Locke (1976) define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

El trabajo; La satisfacción con el trabajo, interés, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo posibilidades de éxito; El salario, la satisfacción con el salario, sueldo adecuado, equidad respecto al mismo o método de distribución; Las promociones, la satisfacción con las promociones, referida a las oportunidades de formación; El reconocimiento, la satisfacción con el reconocimiento, elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado, las críticas; Los beneficios, la satisfacción con los beneficios, pensiones, seguros médicos o las vacaciones. La supervisión, la satisfacción con la supervisión, referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas. Los compañeros, la satisfacción con los compañeros, que incluye las competencias de estos o el apoyo y amistad

recibida de los mismos. La compañía y la dirección, la satisfacción con la compañía y la dirección, que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización. Las condiciones de trabajo, la satisfacción con las condiciones de trabajo, como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.

Garmendia (1993), alguien estará satisfecho con su trabajo cuando: “como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de resultados conseguidos, considerados como recompensable aceptable a la ejecución de la tarea”. El trabajo es una actividad que influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no solo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades.

Pablos, M. (2016) para identificar el criterio de clasificación de las teorías de la satisfacción laboral citó a Peiró y Prieto (1996), quien grupa las teorías de la satisfacción laboral en el concepto de discrepancia o desajuste, partiendo de la idea de que la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él. La satisfacción será menor cuanto mayor es la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo.

Tausky (1992) define el trabajo como un elemento imprescindible para sobrevivir y al mismo tiempo, como una actividad placentera en sí misma (pp. 3-17). Y en su visión Hodson (1991) valora que el concepto de satisfacción en el trabajo es irrelevante para las actividades diarias de los trabajadores. Considera que es un concepto teóricamente ingenuo y pone muy poco énfasis en el estado emocional del individuo respecto a la tarea diaria que desarrolla. Este autor propone, en su lugar, una clasificación de los trabajadores basándose en el comportamiento de estos. (p.271 – 290). En tanto que Gibson y otros (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Las dimensiones de la satisfacción en el trabajo, que presentan características fundamentales son: Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga. Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.

Actitudes y satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre sus trabajos. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, basados en los factores del entorno laboral; por ejemplo, estilo de supervisión, políticas y procedimientos, incorporación a grupos de trabajo, condiciones laborales y beneficios adicionales. Una gran cantidad de aspectos se ha asociado a la satisfacción laboral, pero cinco son los más importantes:

Pago. La cantidad de dinero recibido y la equidad del pago percibido.

Cargo. Hasta qué punto las tareas del cargo se consideran interesantes y ofrecen oportunidades para aprender y para aceptar responsabilidades.

Oportunidades de ascenso. La disponibilidad de oportunidades para avanzar.

Supervisor. Las habilidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.

Compañeros. Hasta qué punto los compañeros son amigables, competentes y prestan apoyo.

Satisfacción y rendimiento laboral

Uno de los temas que más debate y controversia ha generado en el estudio de la satisfacción laboral es su relación con el rendimiento laboral. Durante años, muchos gerentes creyeron que un trabajador conforme era un trabajador que tenía un rendimiento excelente. Pero la mayoría de los estudios no encuentran una conexión clara entre satisfacción y rendimiento. Algunos trabajadores están conformes con sus trabajos pero su rendimiento es mediocre. Pero también hay empleados que no están conformes y tienen un rendimiento excelente. Hoppock (1935) publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la

satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que "existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión". Herzberg (1959) sugirió que "la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico". Locke (1976), plantea que en la satisfacción laboral se manifiesta una discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuya, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Locke sentencia la apreciación que la satisfacción "es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo" alcanza o admite el conocimiento de la importancia de los valores del trabajo, que son valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Otros estudios han abordado los efectos que en la salud tienen los estados de insatisfacción en los trabajadores, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros.

Estos problemas, afirman otros, provocarán ausentismo, sobrecarga laboral en unos, cambios de puesto laboral de otros, desmotivación, enojo, incremento de los costos para la empresa, todo lo cual va en detrimento de la organización laboral.

Aguirre D. (2009) rescata el valor predictivo del estudio de la satisfacción cita a Paravic y Larraguiel, quienes consideraron que los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Aspectos relevantes en los profesionales del área de la salud, en especial, de los profesionales de enfermería, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de los pacientes con una atención de buena calidad; para ello deben encontrar satisfacción en la función que cumplen (p. 102-106)

1.4. Formulación del problema

Problema general.

¿Qué relación existe entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?

Problemas específicos.

Problemas específicos 1.

¿Qué relación existe entre control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?

Problemas específicos 2.

¿Qué relación existe entre control administrativo en su dimensión observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?

Problemas específicos 3.

¿Qué relación existe entre control administrativo en su dimensión comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?

Problemas específicos 4.

¿Qué relación existe entre control administrativo en su dimensión acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Práctica.

El conocimiento que otorgue el estudio sobre Control administrativo y satisfacción laboral ofrece orientación respecto a cómo el control administrativo gira entorno y busca el desarrollo de una institución, el cumplimiento de las normas por todo el personal utilizando estándares en los procesos que sean implementados y mejorados continuamente con una correcta metodología y con el conocimiento y aporte de cada uno, originará el cumplimiento de los planes y objetivos institucionales y la satisfacción en el bienestar que genera lo realizado por las enfermeras.

Justificación Teórica.

La investigación se justifica teóricamente en los lineamientos de control administrativo siendo el control parte integral del proceso administrativo que direcciona lineamientos respecto al cumplimiento de las actividades planificadas según Munch (2007) la satisfacción laboral es considerada una actitud frente a las experiencias laborales.

Justificación metodológica.

La justificación metodológica del estudio de investigación en el, se ha utilizado métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos válidos y confiables que constan de dos encuestas: Control administrativo y el de satisfacción laboral, la investigación fue a través del método hipotético deductivo, que nos llevó a obtener resultados precisos. De esta manera se pudo llegar a la introversión sobre Control administrativo y satisfacción laboral dentro del área de salud específicamente en el Hospital Cayetano Heredia.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017

Hipótesis Específicas.

Hipótesis Específicas 1.

Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Hipótesis Específicas 2.

Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Hipótesis Específicas 3.

Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Hipótesis Específicas 4.

Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivos General.

Determinar la relación que existe entre el control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre control administrativo en su dimensión observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre control administrativo en su dimensión comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación que existe entre control administrativo en su dimensión acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Enfoque Cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) El orden es riguroso aunque desde luego podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica, se establecen hipótesis y determinan variables se miden en un determinado contexto, se utilizan métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones respecto a las hipótesis. (p.4)

Método de Investigación

Sánchez y Reyes (2017) Parte de una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso se arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en el segundo caso mediante procedimientos deductivos. (p. 59)

Nivel de investigación

Nivel descriptivo

Sánchez y Reyes (2017) Consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia témporo-espacial determinada. Tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno (p. 49)

Nivel correlacional

Valderrama (2015) manifestó: “este tipo de estudio tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 169)

Tipo de investigación

La investigación de tipo básica es definida por Zorrilla (2007) como aquella cuyo fin es ampliar y originar nuevos conocimientos en las teorías sociales; es decir su estudio principal es ampliar la información.

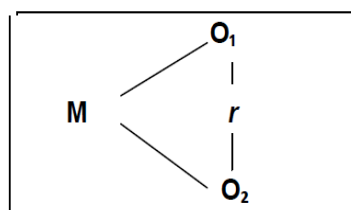
El estudio se organiza a través del Diseño No Experimental – Transversal – Correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es una investigación no experimental en la medida que las variables se analizan tal y como están en su naturaleza, sin buscar manipular sus características, asimismo, es investigación transversal dado que los datos se recolectan en un solo momento, también es correlacional ya que se buscó establecer las relaciones entre control administrativo y satisfacción laboral.”

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que:

La Investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables. (p.93)

El diseño se resume en el siguiente gráfico:



Dónde:

M = Es la muestra de estudio.

O1 = control administrativo

O2 = satisfacción laboral

r = relación.

2.2. Variables, operacionalización

Control administrativo.

Chiavenato (2000) El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

Satisfacción laboral.

Locke (1976) define la satisfacción laboral como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable control administrativo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rangos
Establecimiento de estándares	Record vacacional	1-8		
	Permisos			
	Licencia			
	Información			
	Identificación			
	Puntualidad			
	Conocimiento			
	Horas extras			
Observación del desempeño	Funciones	9-16		
	Sistema de control			
	Seguimiento			
	Cumplimiento			
	Programaciones			
	Justificación		1. Nunca	
	Prácticas laborales		2. Casi Nunca	Alto
	Responsabilidad		3. Algunas Veces	149-152
Comparación	Procedimiento	17-24	4. Casi siempre	Medio
	Corrección		5. Siempre	145-148
	Control cumplimiento			Bajo
	Equidad			140-144
	Competencia			
	Desempeño			
	Calidad			
	Perfección			
Acción correctiva	Eficiencia	25-32		
	Precisión			
	Medidas de control			
	Corrección			
	Colabora			
	Reconoce Valor			
Política				

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel y rangos
Condiciones de trabajo	Actividades laborales	1-12		
	Habilidades			
	Implementación			
	Organización			
	Agotamiento			
	Responsabilidades			
	Orden			
	Riesgos para la salud			
	Espacio laboral			
	Implementos			
	Relaciones			
	Condiciones laborales			
Realización en el trabajo	Entrenamiento	13-24		
	Responsabilidad			Alto
	Desempeño			141-151
	Actualización		1. Nunca	Medio
	Formación		2. Casi Nunca	131-140
	Valoración		3. Algunas Veces	Bajo
	Interés		4. Casi Siempre	120-130
	Reconocimiento		5. Siempre	
	Análisis			
	Mejorar competencias			
	Desarrollo			
	Organización			
Supervisión	Liderazgo	25-36		
	Conocimiento			
	Decisión			
	Solución			
	Delegación			
	Competencias			
	Capacidades			
	Solidaridad			
	Expresar			
	Equipo			
	Relaciones			
	Políticas de capacitación			

2.3. Población y muestra

Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población, es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.174).

La Población está conformada por 411 enfermeras de los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín, Año 2017.

Tabla 3

Población del estudio

Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia	población
enfermeras	411

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población

La muestra lo constituye 162 enfermeras del hospital Cayetano Heredia.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras con contrato mayor a un año
- Solo del sexo femenino
- Turnos mañana, tarde y noche disponibles

Criterios exclusión:

- Sexo masculino
- Enfermeras con contrato menor a un año
- Enfermeras contratadas bajo la modalidad de terceros
- Enfermeras de vacaciones, licencias, libres y permisos.

Tabla 4

Muestra del estudio

Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia	muestra
enfermeras	162

Muestreo

Al respecto, Hernández et al. (2014) señaló que:

Para elegir el tamaño de la muestra se utiliza entre otros, el muestreo no probabilístico. Su nota característica consiste en que no se basan en una teoría matemática-estadística, sino que dependen del juicio, intención u opinión del investigador. Se trata de muestras razonadas o intencionadas que supone o exige un cierto conocimiento del universo objeto del estudio. (p. 190)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente estudio se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, según García (2004) es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Contribuye a la investigación descriptiva, porque facilita la observación para el estudio de las propiedades de un lugar, los comportamientos, condiciones de trabajo, relaciones y otros aspectos de las personas (p. 19).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, García (2004) lo describe como un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente se responde por escrito sin que sea necesaria la intervención del encuestador (p.29).

Cuestionario para medir la variable:**Control administrativo****Ficha técnica**

Nombre : Cuestionario para medir Control administrativo

Autor : Rojas Ramírez; Martín Isaac

Objetivo : Determinar la percepción sobre control administrativo en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia.

Aplicación : Individual

Duración : 30 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Enfermeras

Descripción del instrumento:

El instrumento que se utilizó para medir la variable control administrativo, fue un cuestionario de 32 items con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Validez

Para Hernández, et al (2014) la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p. 201).

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó mediante la técnica de juicio de expertos. Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de un experto el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. El instrumento se analiza bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que hay Suficiencia

Tabla 5
Validación de juicio de expertos de control administrativo

Experto	Resultado
Dr. Mitchell Alarcón Díaz	Aplicable
Mg. Guido Bravo Huaynates	Aplicable
Mg. Edwin Martínez López	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados. Por lo tanto la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p. 200).

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 6
Confiabilidad del instrumento de Control administrativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
.819	32

De acuerdo a los resultados, el instrumento indica fuerte confiabilidad y se procedió a aplicar.

Tabla 7

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: tomado de Hernández et al (2014)

Cuestionario para medir la variable:**Satisfacción laboral****Ficha técnica**

Nombre : Cuestionario para medir la satisfacción laboral

Autor : Adaptado de Badajoz.

Objetivo : Determinar la Percepción sobre satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia

Aplicación : Individual

Duración : 30 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Enfermeras

Descripción del instrumento:

El instrumento que se utilizó para medir la variable satisfacción laboral, fue un cuestionario de 45 preguntas con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Validez

Para Hernández , et al (2014) la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201).

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó,

mediante la técnica de juicio de expertos. Consiste, como su nombre lo indica en someter a juicio de un experto el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. El instrumento se analiza bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que hay Suficiencia

Tabla 8

Validación de juicio de expertos Satisfacción laboral

Experto	Resultado
Dr. Mitchell Alarcón Díaz	Aplicable
Mg. Guido Bravo Huaynates	Aplicable
Mg. Edwin Martínez López	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados. Por lo tanto la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p. 200).

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 9

Confiabilidad del instrumento Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	36

De acuerdo a los resultados, el instrumento indica fuerte fiabilidad y se procedió a aplicar.

Tabla 10

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: tomado de Hernández et al (2014)

2.5. Métodos de análisis de datos

Fase descriptiva.

En la estadística descriptiva de las variables, tenemos:

La distribución de frecuencia que en la presente investigación se muestra en tabla y en gráficas barras.

Fase inferencial.

Para la prueba de la contrastación de hipótesis, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, y la regla de decisión. El nivel de significación " p " es menor que α 0.05, rechazar la hipótesis nula H_0 . El nivel de significación " p " no es menor que α 0.05, no rechazar la hipótesis nula H_0 .

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Ho: (Formular la hipótesis nula)

H1: (Formular la hipótesis de investigación)

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica 0.05 que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

2.6. Aspectos éticos

Se considera los aspectos éticos fundamentales, teniendo en cuenta: (1) respeto absoluto a las evaluadas (2) el consentimiento previo a la aplicación de los instrumentos, resguardando las respuestas emitidas por ellas de manera minuciosa; (3) se aseguró que la toma de información sea anónima; (4) se consideró al personal que se encontraba en disposición de responder.

Asimismo para la recopilación de datos se realizó el procedimiento administrativo en la Institución que consistió en obtener la autorización del Comité Institucional de Ética en la Investigación del Hospital Cayetano Heredia.

III. Resultados

Análisis Descriptivo

Luego de obtener los datos a partir de los instrumentos, se presenta los resultados de manera descriptiva respecto a los niveles de cada una de las variables de estudio (Control administrativo y satisfacción laboral) de modo de frecuencias; luego se procederá a contrastar las hipótesis correspondientes.

Niveles de la variable Control administrativo

Tabla 11

Niveles de la variable control administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	32	20
	Medio	75	46
	Alto	55	34
	Total	162	100

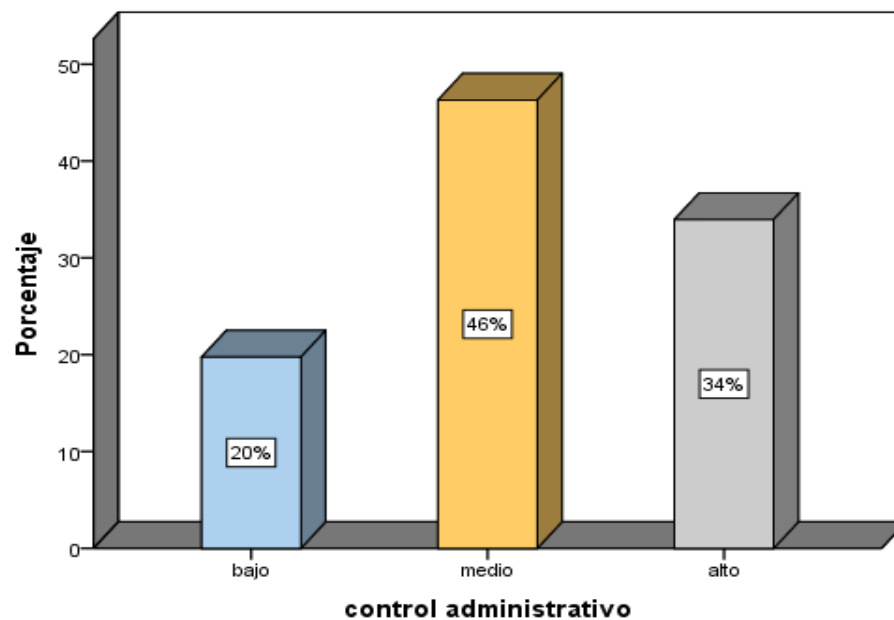


Figura 1 Resultados de los Niveles de la variable Control administrativo
Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 11 y figura 1, los resultados de la investigación reportan que el 46% de en las enfermeras del Departamento de

Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel medio en cuanto a Control administrativo. Así mismo el 34% se ubican en el nivel alto y, el 20% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 12

Niveles de la variable control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	bajo	77	48
	medio	39	24
	alto	46	28
	Total	162	100

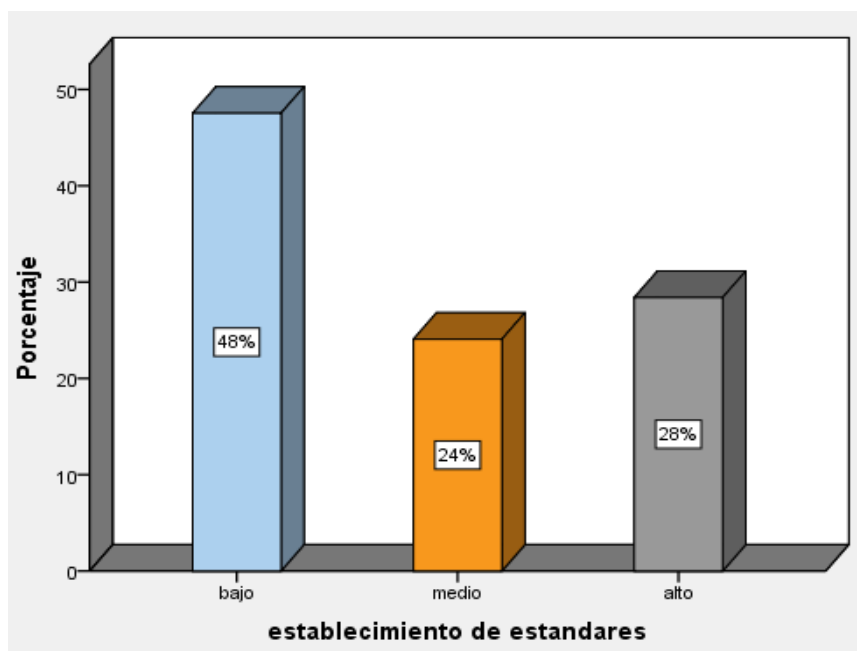


Figura 2 Resultados de los Niveles de la variable control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares.

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 12 y figura 2, los resultados de la investigación reportan que el 48% de en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel bajo en cuanto a establecimiento de estándares. Así mismo el 28% se ubican en el nivel alto y, el 24% se encuentra en un nivel medio

Tabla 13

Niveles de la variable control administrativo en su dimensión observación del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	61	37.7
	Medio	58	35.8
	Alto	43	26.5
	Total	162	100

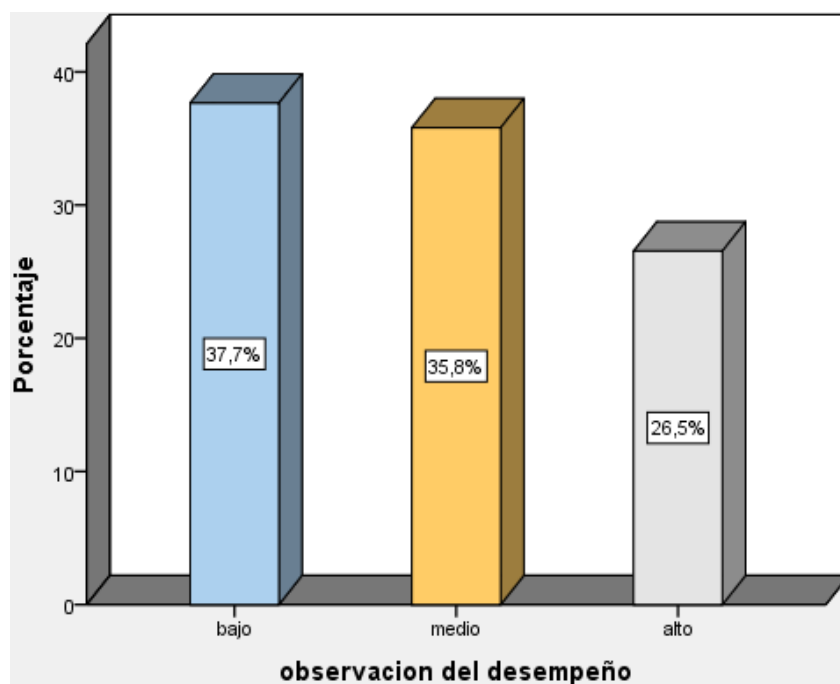


Figura 3 Resultados de los Niveles de la variable control administrativo en su dimensión observación del desempeño.

Fuente : Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 13 y figura 3, los resultados de la investigación reportan que el 37.7% de en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel bajo en cuanto a observación del desempeño. Así mismo el 35.6% se ubican en el nivel medio y, el 26.5% se encuentra en un nivel alto.

Tabla 14

Niveles de la variable control administrativo en su dimensión comparación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	15
	Medio	115	71
	Alto	23	14
	Total	162	100

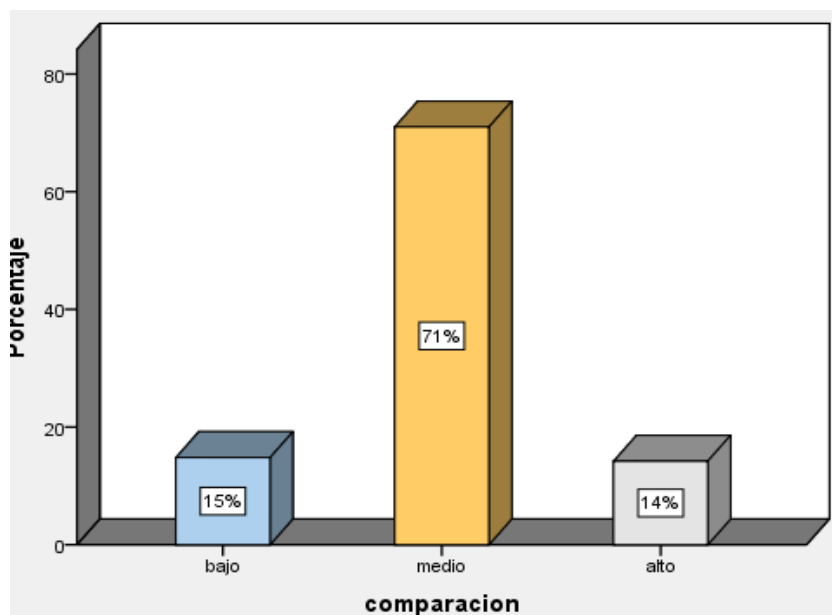


Figura 4 Resultados de los Niveles de la variable control administrativo en su dimensión comparación

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 14 y figura 4, los resultados de la investigación reportan que el 71% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel medio en cuanto a comparación. Así mismo el 14% se ubican en el nivel bajo y, el 15% se encuentra en un nivel alto

Tabla 15

Niveles de la variable control administrativo en su dimensión acción correctiva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	87	53.7
	Medio	40	24.7
	Alto	35	21.6
	Total	162	100

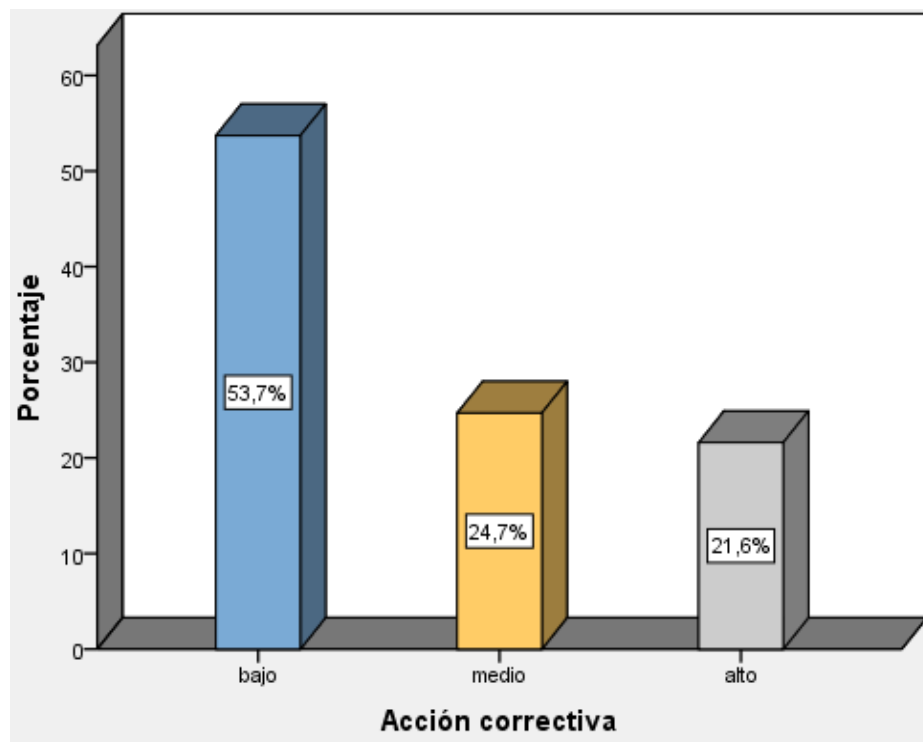


Figura 5 Resultados de los Niveles de la variable control administrativo en su dimensión acción correctiva

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 15 y figura 5, los resultados de la investigación reportan que el 53.7% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel bajo en cuanto a acción coercitiva. Así mismo el 24.7% se ubican en el nivel medio y, el 21.6% se encuentra en un nivel alto.

Niveles de la variable satisfacción laboral

Tabla 16

Niveles de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	25
	Medio	57	35
	Alto	65	40
	Total	162	100

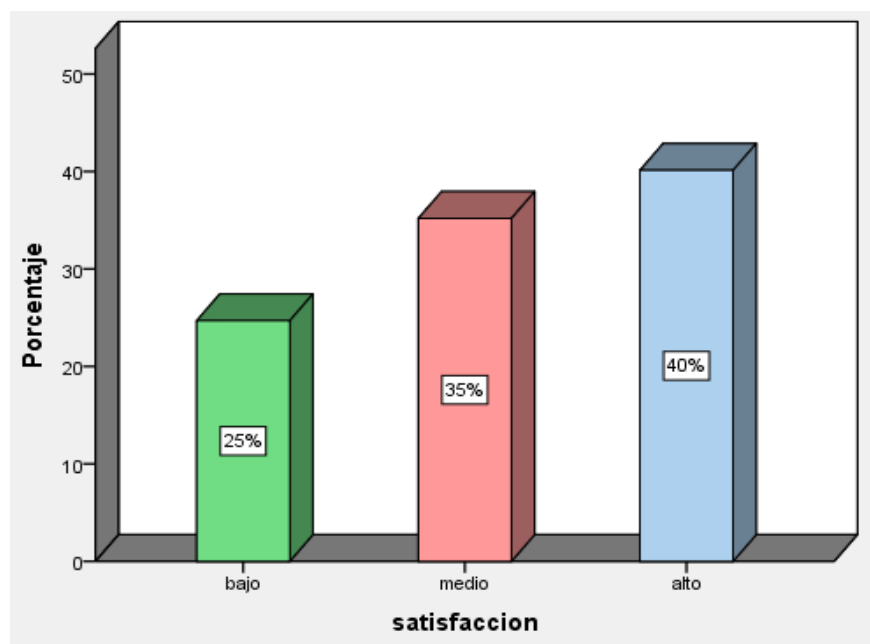


Figura 6 Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 16 y figura 6, los resultados de la investigación reportan que el 40% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel alto en cuanto a satisfacción laboral. Así mismo el 35% se ubican en el nivel medio y, el 25% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 17

Niveles de la variable condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	27
	Medio	96	59
	Alto	23	14
	Total	162	100

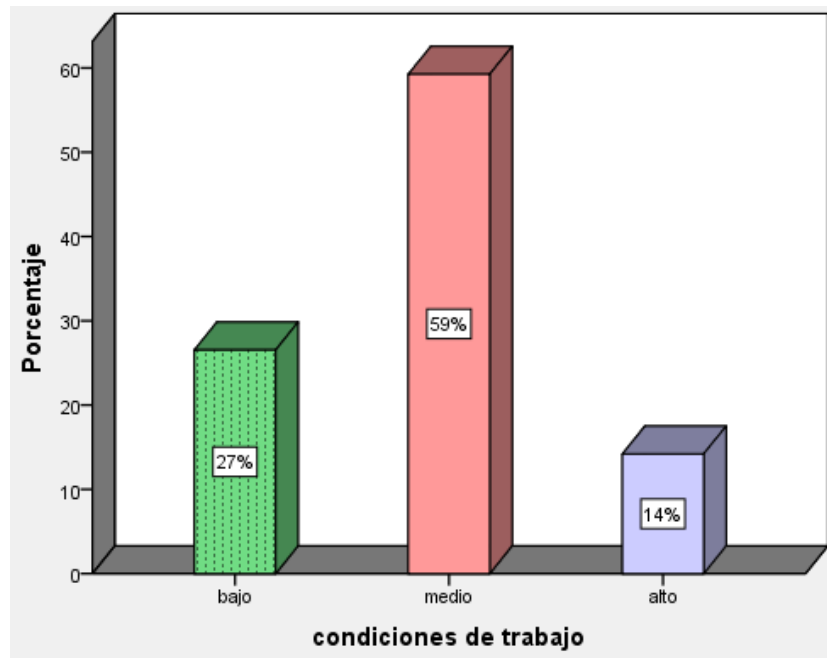


Figura 7 Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 17 y figura 7, los resultados de la investigación reportan que el 59% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel medio en cuanto a condiciones de trabajo. Así mismo el 27% se ubican en el nivel bajo y, el 14% se encuentra en un nivel alto.

Tabla 18

Niveles de la variable realización del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	49	30
	Medio	70	43
	Alto	43	27
	Total	162	100

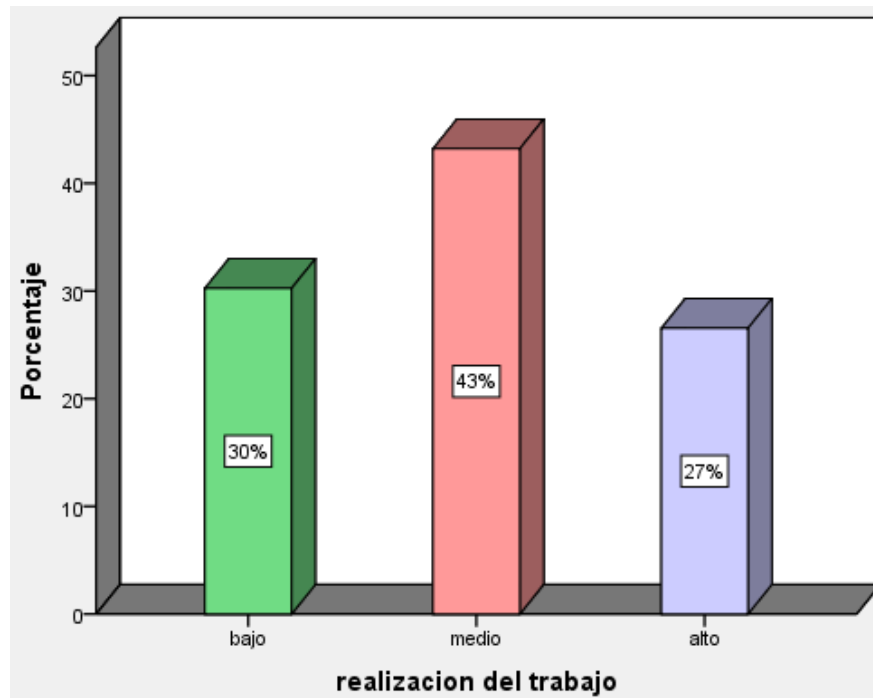


Figura 8 Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión realización del trabajo

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 18 y figura 8, los resultados de la investigación reportan que el 43% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel medio en cuanto a realización del trabajo. Así mismo el 30% se ubican en el nivel bajo y, el 27% se encuentra en un nivel alto.

Tabla 19

Niveles de la variable supervisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	47	29
	Medio	69	43
	Alto	46	28
	Total	162	100

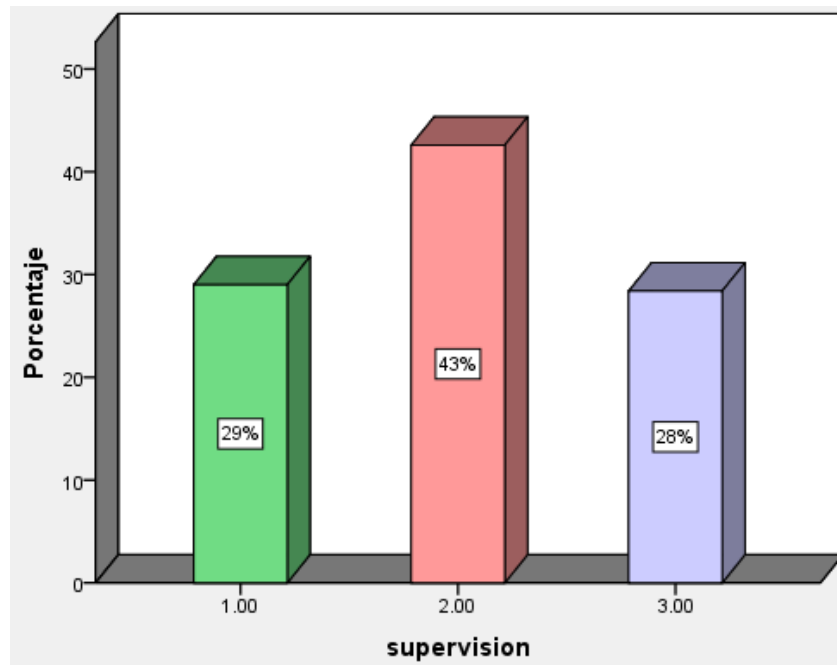


Figura 9 Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral en su dimensión supervisión
Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 19 y figura 9, los resultados de la investigación reportan que el 43% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel medio en cuanto a supervisión. Así mismo el 29% se ubican en el nivel bajo y, el 28% se encuentra en un nivel alto.

Contrastación de Hipótesis

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Si $p > 0.05$ entonces se aprueba la hipótesis alternativa

Contrastación de Hipótesis general

H_0 No existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

H_1 Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tabla 20

Coefficiente de correlación y nivel de significación entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.

			Control administrativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1.000	,662**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	162	162
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,662**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	162	162

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

La tabla 20 muestra los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables del estudio determinado por el Rho de Spearman 0,662 representa directa y moderada relación entre las variables, frente al grado de significación estadística considerando el p-valor $p = .000 < 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017

Prueba Hipótesis específica 1

H₀ No existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

H₁ Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tabla 21

Coeficiente de correlación y nivel de significación entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

			Establecimiento de estándares	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Establecimiento de estándares	Coeficiente de correlación	1.000	,371**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	162	162
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,371**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	162	162

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

La tabla 21 muestra los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables del estudio determinado por el Rho de Spearman 0,371 representa directa y baja relación entre las variables, frente al grado de significación estadística considerando el p-valor $p = .000 < 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Prueba Hipótesis específica 2

H₀ No existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

H₁ Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tabla 22

Coeficiente de correlación y nivel de significación entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

			Observación del desempeño	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Observación del desempeño	Coeficiente de correlación	1.000	,523**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	162	162
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,523**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	162	162

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

La tabla 22 muestra los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables del estudio determinado por el Rho de Spearman 0,523 representa directa y moderada relación entre las variables, frente al grado de significación estadística considerando el p-valor =.000 < 0,05, por lo tanto se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Prueba Hipótesis específica 3

H₀ No existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017..

H₁ Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tabla 23

Coeficiente de correlación y nivel de significación comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

			Comparación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comparación	Coeficiente de correlación	1.000	,528**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	162	162
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,528**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	162	162

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

La tabla 23 muestra los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables del estudio determinado por el Rho de Spearman 0,528 representa directa y moderada relación entre las variables, frente al grado de

significación estadística considerando el p-valor $p = .000 < 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Prueba Hipótesis específica 4

H_0 No existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

H_1 Existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tabla 24

Coeficiente de correlación y nivel de significación entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

			Acción correctiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Acción correctiva	Coeficiente de correlación	1.000	.069
		Sig. (bilateral)		.383
		N	162	162
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.069	1.000
		Sig. (bilateral)	.383	
		N	162	162

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

La tabla 24 muestra los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables del estudio determinado por el Rho de Spearman 0,069 representa directa y baja relación entre las variables, frente al grado de

significación estadística considerando el p-valor $p = .383 > 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, que dice: No existe relación significativa entre control administrativo en su dimensión acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

IV. Discusión

Luego de los resultados obtenidos se observa que: En la prueba de hipótesis general que relaciona las variables control administrativo y satisfacción laboral; el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,662 con un p-valor = .000 (< .05), define que se alcanzó una correlación positiva, directa y moderada. Así mismo; la significación estadística bilateral permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.

Se coincide con el estudio de Velásquez, (2014), quien le da importancia al tema del control, ya que él logra llevar a cabo la implementación de un sistema de control de gestión y afirma que no es una tarea fácil, ya que, sin duda, existirán factores internos y/o externos ajenos a nuestro conocimiento que dificultarán la implementación de este. El conocimiento adquirido ha colaborado en el fortalecimiento de una estrategia de negocio.

Valencia, (2008) concluye que: existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. entre ambos estilos se relaciona con la satisfacción laboral se fundamenta teóricamente en La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad del ser humano y agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Es el estado emocional positivo placentero constituido por experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, y además de sus creencias y valores que en conjunto determinan la calidad de los servicios prestados.

Kootz y Heinz (1998) “La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. Planeación y control están estrechamente relacionados” p. (636).

En la prueba de hipótesis específica 1 que relaciona establecimiento de estándares y satisfacción laboral; el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,371 con un p-valor = .000 (< .05), define que se alcanzó una correlación positiva, directa y baja. Así mismo; la significación estadística bilateral permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral

en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Se coincide con el estudio de Contreras, (2017) las diferencias significativas encontradas reflejan que las condiciones de salud que presenten los enfermeros y la satisfacción laboral son diferentes según régimen laboral y existe una correlación significativa entre las dos variables condiciones de trabajo en salud y satisfacción laboral según régimen laboral. Chiquinta, (2017) concluyó que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de “regular” y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta.

El control implica verificar que los resultados estén de acuerdo con lo planeado, para lo cual se requiere establecer indicadores o unidades de medición de resultados. Un estándar o indicador puede ser definido como una unidad de medida que sirve como patrón para efectuar el control. El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Un estándar es la unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón, para efectuar el control. (Munch, 2007)

En la prueba de hipótesis específica 2 que relaciona observación del desempeño y satisfacción laboral; el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,523 con un p-valor = .000 (< .05), define que se alcanzó una correlación positiva, directa y moderada. Así mismo; la significación estadística bilateral permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017. Se coincide con el estudio de: Cogollo, y Gómez, (2010) Conclusión: en Cartagena el personal de enfermería identifica las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica, personal de apoyo, infraestructura física de los puestos de trabajo, materiales y equipos en el lugar de trabajo y alta carga laboral. Garay, (2016) concluyo que:

que el 91,1% de las encuestadas perciben una buena autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y el 64,4% tienen una buena percepción del clima laboral. Se concluyó que existe una relación significativa tanto entre las variables Autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y Clima laboral, así como entre las dimensiones Autodeterminación, Competencia y Satisfacción

En la prueba de hipótesis específica 3 que relaciona comparación y satisfacción laboral; el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,528 con un p-valor = .000 (< .05), define que se alcanzó una correlación positiva, directa y moderada. Así mismo; la significación estadística bilateral permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017. Se coincide con el estudio de: Valenzuela, y Romero, (2016) el estadístico Rho de Spearman, = 0.543 correlación positiva considerable y p-valor = 0,000 < 0,05) donde encontró la relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral. Cueva, (2017) Conclusiones encontró cuatro categorías que explican la calidad de vida laboral de las enfermeras en el Centro Médico Naval en el año 2016: Las condiciones materiales laborales, el desempeño, los incentivos y las relaciones interpersonales.

En la prueba de hipótesis específica 4 que relaciona acción correctiva y satisfacción laboral; el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,069 con un p-valor = .383 (> .05), define que se alcanzó una correlación positiva, directa y baja. Así mismo; la significación estadística bilateral permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: No existe relación significativa entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017. Se coincide con el estudio de: Salazar, (2014) La Contraloría General no ha demostrado tener una política a largo plazo en lo que respecta a cómo impulsar la implementación de los Sistemas de Control Interno en las entidades del Estado, a través de sus Órganos de Control Interno. Pablos (2016)

No existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados. Conclusiones: se identificó dimensiones, de la Percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más satisfechas las enfermeras. Correspondiendo la mayor puntuación la relativa al desarrollo de sus competencias estando "de acuerdo" (67'2%). A nivel general el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto. De acuerdo a la norma UNE-en ISO 9000:2005, una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

V. Conclusiones

Primera: En cuanto a la hipótesis general, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.662), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.371), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica 2, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.523), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.528), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Quinta: En cuanto a la hipótesis específica 4, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.069), con un p-valor = 0.383 ($p > .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

VI. Recomendaciones

Primera: En cuanto a control administrativo y satisfacción laboral se recomienda realizar estudios de satisfacción permanente en el personal de enfermería y asimismo hacerlas partícipes de las estrategias de control administrativo con el propósito de lograr los objetivos institucionales mediante el empleo de indicadores que creen satisfacción.

Segunda: Se recomienda desarrollar formatos con la aplicación de normas y disposiciones internas, asimismo elaboración de los procedimientos administrativos que conlleven a la consecución de los objetivos institucionales para ello es necesario implementar estándares que sean ejecutados y que permitan cumplir indicadores de gestión, en ese sentido el MAPRO debería ser una prioridad.

Tercera: Se recomienda dar a conocer las normas, procedimientos y objetivos de las acciones de control con la finalidad de que se apliquen y cumplan para ello es recomendable evaluar periódicamente y observar el desempeño.

Cuarta: Se recomienda evaluar los resultados obtenidos de la aplicación de los estándares y uso de indicadores con la finalidad de comparar sus resultados y de ser necesario perfeccionar y/o corregir para ello será necesario incentivar el desempeño individual y colectivo de las enfermeras en la institución.

Quinta: Se recomienda dar a conocer la acción correctiva que busca el funcionamiento y perfeccionamiento de los estándares tal como se diseñó mediante los criterios únicos en los procedimientos, obteniendo calidad y efectividad y por ende el logro de los objetivos institucionales, para ello es recomendable además capacitar en estilos, técnicas de liderazgo y uso de TI (Tecnologías de Información).

VII. Referencias bibliográficas

- Aguirre, D. A (2009). *Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan*. Revista habanera de ciencias médicas. pp 102-106
- Alfaro,R.,Leyton,S.,Meza,A. y Sáenz,I. (2012). “*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*” (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: un estudio exploratorio*. Revista de Investigación en Psicología, 13(1), pp. 163 – 172. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- AmericaTv. (20 de Octubre de 2016). *Médicos y personal del Cayetano Heredia reclaman por caótica situación*. Obtenido de América Noticias: <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/medicos-y-personal-cayetano-heredia-reclaman-caotica-situacion-n251397?ref=irela>
- Bobbio,L. y Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista peruana de epidemiología. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/288503426_Satisfaccion_laboral_y_factores_asociados_en_personal_asistencial_medico_y_no_medico_de_un_hospital_nacional_de_Lima-Peru
- Borges, M., Alves, M. y Regina, P. (2011). *Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería*. Revisión integradora. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 19(4), 1-10.
- Blum, L. y Naylor, C. (1994). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. (3a. ed.). México: Trillas.
- Caballero, R. K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Becaria investigación, Universidad de Granada. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado N° 6 (pp. 1–3). Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cifuentes,J. E. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

- Cogollo, Z. y Gómez, E. (2010). *Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/2346-0261/av.enferm>
- Contreras, M. (2017). *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez* (Tesis para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad) Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4406>
- Cueva, F. (2017). *Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Médico Naval – 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8575>
- Chiavenato, (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición Ed. Mac Graw Hill. Bogotá. Colombia. p. 618.
- Chiquinta, G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque- Chiclayo, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8473>
- Fondevilla, G. (2007). *Cumplimiento de normativa y satisfacción laboral: un estudio de impacto en México*. Recuperado de <http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/1276/71417.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garay, R. (2016). *Autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y clima laboral en la Clínica San Judas Tadeo, 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7123>.
- García F. (2004). *El cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Noriega editores Ed. LIMUSA. México
- García, Luján, y Martínez (2016). Satisfacción laboral del personal de salud, Recuperado de
[https://www.google.com.pe/search?q=Garc%C3%ADa,+Luj%C3%A1n,+y+Mart%C3%ADnez+\(2016\)+en+el+art%C3%ADculo+publicado+por+Medigraphic+Artemisa+en+I%C3%ADnea](https://www.google.com.pe/search?q=Garc%C3%ADa,+Luj%C3%A1n,+y+Mart%C3%ADnez+(2016)+en+el+art%C3%ADculo+publicado+por+Medigraphic+Artemisa+en+I%C3%ADnea)
- Garmendia, J. A. y. Parra L. F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid, España: Editorial Taurus.

- Gibson, J. (1996). *“Las organizaciones”* (8 va. edición). Madrid, España: Editorial Mc Graw Hill.
- Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley. New York United States: Wiley Ed.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). México: Mc Graw Hill.
- Hodson, R. (1991). *Comportamientos en el lugar de trabajo: buenos soldados, operadores y saboteadores sin problemas, trabajo y ocupaciones*. pp. 271-290
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Nueva York United States: Ed Harper.
- Kootz, H. y Heinz, W. (1998). *Administración: Una perspectiva global* (12a. ed.) México: Ed. McGraw-Hill, 2004
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill
- León, B. (2015). *“Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao”* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20primaria%20en%20instituciones%20educativas%20inclusivas-%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1976) *“La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo”*, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Estados Unidos, Chicago: Rand Mc Nally college Ed.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Barcelona, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Melinkoff, R. (2007). *Los procesos administrativos*. Universidad Central de Venezuela. Caracas : Ed. Panapo.
- Munch, L. (2007). *Fundamentos de administración*. (7ma. Ed.). Mexico: Ed.Trillas.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis Doctoral). Recuperado de

- http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pablos, M., Piero J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen 1: La actividad laboral en su contexto. Ed. Síntesis. Madrid.
- Paredes, M. y País, D. (2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque*. Revista Salud & Vida Sipanense Vol. 2/Nº1. ISSN 2313-0369/2015. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México : Prentice Hall, Pearson Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma. Ed.). México : Prentice Hall Pearson.
- Salazar, L. (2014). *“El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy”*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte [en línea], Revista de Psicología, 10(19). Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboralacerca-conceptualizacion.pdf> Fecha de consulta: 29 de abril de 2016
- Sanchez C., Reyes C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5ta ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson / Prentice Hall.
- Schultz, P. (1995). *Psicología industrial*. México: Mc. Graw-Hill.
- Tausky, C. (1992). *Trabajo deseable / repugnante: Marx versus Freud, trabajo y ocupaciones*, pp. 3-17.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima : Editorial San Marcos.
- Valencia, (2008). *“Estilos gerenciales y satisfacción laboral”* Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/414/1/Valencia_pp.pdf.

- Valenzuela, Y. Romero, A. (2016). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015.* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8208>.
- Velásquez, S. (2014). “*Aplicación de un sistema de control de gestión para la mejora del servicio Sigma s.a.*”. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117318>
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización.* España, Barcelona: Herder.
- Zorrilla, A. (1998). *Introducción a la metodología de la investigación.* México: Aguilar León y Cal editores.

Anexos

ANEXO A : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia-San Martín de Porres, 2017

AUTOR: Martin Isaac Rojas Ramírez.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable "X": Control administrativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia-San Martín de Porres, 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.</p>	<p>Establecimiento de estándares</p> <p>Observación del desempeño</p> <p>Comparación</p> <p>Acción correctiva</p>	<p>Record vacacional</p> <p>Permisos</p> <p>Licencia</p> <p>Información</p> <p>Identificación</p> <p>Puntualidad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Horas extras</p> <p>Funciones</p> <p>Sistema de control</p> <p>Seguimiento</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Programaciones</p> <p>Justificación</p> <p>Prácticas laborales</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Procedimiento</p> <p>Corrección</p> <p>Control cumplimiento</p> <p>Equidad</p> <p>Competencia</p> <p>Desempeño</p> <p>Calidad</p> <p>Perfección</p> <p>Eficiencia</p> <p>Precisión</p> <p>Medidas de control</p> <p>Corrección</p> <p>Colabora</p> <p>Reconoce</p> <p>Valor</p> <p>Política</p>	<p>1-8</p> <p>9-16</p> <p>17-24</p> <p>25-32</p>	<p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(3) Algunas Veces</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(5) Siempre.</p>	<p>Alto</p> <p>149-152</p> <p>Medio</p> <p>145-148</p> <p>Bajo</p> <p>140-144</p>

			Variable "Y": Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Condiciones de trabajo	Actividades laborales Habilidades Implementación Organización Agotamiento Responsabilidades Orden			
			Realización en el trabajo	Riesgos para la salud Espacio laboral Implementos Relaciones			
			Supervisión	Condiciones laborales Entrenamiento Responsabilidad Desempeño Actualización Formación Valoración Interés Reconocimiento Análisis Mejorar competencias Desarrollo Organización Liderazgo Conocimiento Decisión Solución Delegación Competencias Capacidades Solidaridad Expresar Equipo Relaciones Políticas de capacitación	1-12 13-24 25-36	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre.	Alto 141-151 Medio 131-140 Bajo 120-130
Nivel - Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Nivel : Descriptivo</p> <p>Diseño : Correlacional</p> <p>Método : Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La Población está conformada por 411 enfermeras de los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del Departamento de Enfermería del</p>	<p>VARIABLE X: CONTROL ADMINISTRATIVO</p> <p>TÉCNICAS: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS.- El cuestionario. Constará de 32 ítems elaborados por el investigador.</p> <p>Autor: Adaptado por el investigador</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: A cargo del investigador</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Frecuencias</p> <p>Niveles de frecuencias</p>				

	<p>Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, Año 2017.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Muestreo no probabilístico.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: El tamaño de muestras será de 162.</p>	<p>Ámbito de Aplicación: Hospital Cayetano Heredia Forma de Administración: Individual</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <hr/> <p>VARIABLE Y: SATISFACCION LABORAL TÉCNICAS: La encuesta INSTRUMENTOS.-El cuestionario. Constará de 36 ítems elaborado por el investigador. Autor: Adaptado por el investigador Año: 2017 Monitoreo: A cargo del investigador. Ámbito de Aplicación: Hospital Cayetano Heredia Forma de Administración: Individual</p>	<p>INFERENCIAL: Prueba de hipótesis</p>
--	---	--	--

Anexo B: Instrumentos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Estimado (a): A continuación se presenta una serie de enunciados sobre el **Control Administrativo**. La intención es conocer su opinión personal acerca de él. Lea con cuidado y marque con (x) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y de carácter confidencial, ya que se realiza solo con fines de investigación.

VALOR	1	2	3	4	5
CATEGORÍA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "X" CONTROL ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
	ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES					
1	La institución controla el record vacacional de acuerdo a sus necesidades.					
2	La institución es flexible en concesión de los permisos particulares.					
3	El personal puede solicitar licencia sin restricciones de autorización.					
4	Recibo información oportuna de las normas según mi condición laboral.					
5	La identificación del personal es una necesidad distintiva institucional.					
6	La puntualidad es un acto de responsabilidad laboral.					
7	Tengo conocimiento de las normas sobre las disposiciones laborales.					
8	La realización de las horas extras son autorizadas previamente.					
	OBSERVACION DEL DESEMPEÑO					
9	El control del seguimiento de las funciones institucionales es eficiente.					
10	El sistema de control administrativo de la institución es eficiente.					

11	El control del seguimiento de las responsabilidades personales es eficiente.					
12	El sistema de control administrativo del cumplimiento tareas en la institución es eficiente.					
13	El sistema de control de las programaciones de actividad profesional se cumple con precisión.					
14	La información sobre la justificación de las inasistencias al centro laboral es oportuna.					
15	La aplicación de las normas de buenas prácticas laborales es eficiente.					
16	El personal del control administrativo demuestra responsabilidad funcional.					
COMPARACION						
17	Se puede observar que el procedimiento de control en la institución ha mejorado					
18	Se observa que la institución hace la corrección de los procedimientos innecesarios					
19	La forma de establecer el control de cumplimiento del servicio es eficiente					
20	El control del desempeño de las diferentes unidades tiene equidad en su aplicación					
21	El control administrativo evita la competencia de leal entre el personal					
22	La información de la función de control de progreso de las unidades incentiva el mejor desempeño					
23	El establecimiento de los estándares de desempeño mejora la calidad del servicio institucional					
24	La iniciativa de criterios para cumplir con los estándares de calidad perfecciona la experiencia del servicio institucional.					
ACCION CORRECTIVA						
25	El cumplimiento de acciones correctivas en el servicio mejora la eficiencia					
26	Se observa que los procesos de control se cumplen con precisión en forma periódica					
27	Existen medidas de control después de las actividades administrativas para las acciones correctivas					
28	El control administrativo permite orientar la corrección de los procesos institucionales					
29	El personal colabora con la información necesaria para corregir los procesos institucionales de control administrativo					
30	El personal reconoce la función del control administrativo para mejorar la calidad de los procesos					
31	Las autoridades otorgan valor a las sugerencias del personal que aporta las medidas de control administrativo					
32	Las políticas de corrección mediante el control administrativo son informadas al personal de la institución oportunamente					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Estimado (a): A continuación se presenta una serie de enunciados sobre la **Satisfacción laboral**. La intención es conocer su opinión personal acerca de ella. Lea con cuidado y marque con (x) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y de carácter confidencial, ya que se realiza solo con fines de investigación.

VALOR	1	2	3	4	5
CATEGORÍA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "Y" SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
	CONDICIONES LABORALES					
1	Las actividades laborales que realizo me permiten disfrutar del trabajo.					
2	Me satisface aprender nuevas habilidades a través del trabajo diario.					
3	El personal cuenta con la implementación de instrumentos necesarios para desempeñar la labor diaria.					
4	La organización del trabajo me permite desempeñarme bien en mi unidad de servicio.					
5	Al finalizar la jornada laboral siento agotamiento por el esfuerzo realizado.					
6	Las características de las funciones permiten asumir responsabilidades bien definidas.					
7	El orden de la programación horaria de las labores es justa.					
8	Las condiciones de trabajo de mi unidad preservan los riesgos para la salud.					
9	Las condiciones ambientales del espacio laboral servicio facilitan mi actividad diaria (iluminación, temperatura, ventilación)					
10	Las instalaciones de la unidad de servicio cuentan con la implementación necesaria para cumplir con el trabajo diario (mobiliario, instrumentos, equipos).					
11	Las relaciones del personal crean un ambiente de trabajo que provoca tensiones para desempeñarse.					

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
12	En general las condiciones laborales son favorables para el desempeño diario.					
	REALIZACIÓN EN EL TRABAJO					
13	La institución facilita el entrenamiento necesario para desempeñarme correctamente en el trabajo diario.					
14	Percibo que tengo poca responsabilidad en las labores que realizo.					
15	En el desempeño de las tareas que realizo percibo que me falta mayor capacitación.					
16	La institución tiene preocupación por la actualización del personal dando oportunidad para la capacitación del personal.					
17	La institución cuenta con un programa de formación continua que es útil para la actualización del personal.					
18	El jefe del departamento valora el esfuerzo que se hace en el trabajo desempeñado.					
19	El jefe/a del departamento observa con interés en el esfuerzo que se realiza en el trabajo desempeñado.					
20	Existe reconocimiento de las horas extraordinarias trabajadas fuera del horario reglamentario.					
21	Se práctica el diálogo de análisis crítico para mejorar el desempeño del personal.					
22	En el trabajo que se realiza se puede desarrollar las habilidades para mejorar las competencias del profesional.					
23	Las características del trabajo realizado me permite el desarrollo personal.					
24	El tipo de trabajo que realizo dificulta la organización del tiempo para cumplir con todas las tareas que tengo que hacer.					
	SUPERVISION					
25	El supervisor/a demuestra liderazgo.					
26	El supervisor/a demuestra conocimiento de sus funciones.					
27	El supervisor/a toma decisiones con la participación del personal del servicio.					
28	El supervisor/a soluciona los problemas de manera eficaz.					
29	El supervisor/a delega eficazmente funciones de responsabilidad.					

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
30	Los compañeros demuestran competencias en sus funciones.					
31	Me resulta fácil expresar mis aportaciones técnicas en mi lugar de trabajo.					
32	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
33	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
34	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
35	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
36	Debe implementarse políticas de capacitación financiada por la institución.					

ANEXO C:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE X : CONTROL ADMINISTRATIVO.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE X : CONTROL ADMINISTRATIVO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES								
1	La institución controla el record vacacional de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		
2	La institución es flexible en concesión de los permisos particulares.	X		X		X		
3	El personal puede solicitar licencia si restricciones de autorización.	X		X		X		
4	Recibo información oportuna de las normas según mi condición laboral.	X		X		X		
5	La identificación del personal es una necesidad distintiva institucional.	X		X		X		
6	La puntualidad es un acto de responsabilidad laboral.	X		X		X		
7	Tengo conocimiento de las normas sobre las disposiciones laborales.	X		X		X		
8	La realización de las horas extras son autorizadas previamente.	X		X		X		
OBSERVACION DEL DESEMPEÑO								
9	El control del seguimiento de las funciones institucionales es eficiente.	X		X		X		
10	El sistema de control administrativo de la institución es eficiente.	X		X		X		
11	El control del seguimiento de las responsabilidades personales es eficiente.	X		X		X		
12	El sistema de control administrativo del cumplimiento tareas en la institución es eficiente.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El sistema de control de las programaciones de actividad profesional se cumple con precisión.	X		X		X		
14	La información sobre la justificación de las inasistencia al centro laboral es oportuna	X		X		X		
15	La aplicación de las normas de buenas prácticas laborales es eficiente	X		X		X		
16	El personal del control administrativo demuestra responsabilidad funcional.	X		X		X		
	COMPARACION	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se puede observar que el procedimiento de control en la institución ha mejorado	X		X		X		
18	Se observa que la institución hace la corrección de los procedimiento innecesarios	X		X		X		
19	La forma de establecer el control de cumplimiento del servicio es eficiente	X		X		X		
20	El control del desempeño de las diferentes unidades tiene equidad en su aplicación	X		X		X		
21	El control administrativo evita la competencia desleal entre el personal	X		X		X		
22	La información de la función de control de progreso de las unidades incentiva el mejor desempeño	X		X		X		
23	El establecimiento de los estándares de desempeño mejora la calidad del servicio institucional	X		X		X		
24	La iniciativa de criterios para cumplir con los estándares de calidad perfecciona la experiencia del servicio institucional.	X		X		X		
	ACCION CORRECTIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El cumplimiento de acciones correctivas en el servicio mejora la eficiencia	X		X		X		
26	Se observa que los procesos de control se cumplen con precisión en forma periódica	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
27	Existen medidas de control después de las actividades administrativas para las acciones correctivas	X		X		X		
28	El control administrativo permite orientar la corrección de los procesos institucionales	X		X		X		
29	El personal colabora con la información necesaria para corregir los procesos institucionales de control administrativo	X		X		X		
30	El personal reconoce la función del control administrativo para mejorar la calidad de los procesos	X		X		X		
31	Las autoridades otorgan valor a las sugerencias del personal que aporta las medidas de control administrativo	X		X		X		
32	Las políticas de corrección mediante el control administrativo son informadas al personal de la institución oportunamente	X		X		X		

Observaciones: Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mitchell Aaron Diaz

DNI: 09728080

Especialidad del validador: Metodología

12 de 12 del 17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Experto Informante

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE Y : SATISFACCION LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONDICIONES DE TRABAJO							
1	Puedo disfrutar del trabajo que realizo.	X		X		X		
2	Mi trabajo me causa satisfacción porque voy adquiriendo nuevas habilidades y destrezas.	X		X		X		
3	Poseo todas los implementos/herramientas para cumplir con mi trabajo.	X		X		X		
4	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
5	Al final de la jornada laboral suelo encontrarme muy cansado.	X		X		X		
	Mis funciones y responsabilidades están definidas.	X		X		X		
6	Tengo una programación horaria justa y ordenada.	X		X		X		
7	Las condiciones de trabajo de mi unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	X		X		X		
8	Las condiciones ambientales del servicio (temperatura, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	X		X		X		
9	Las instalaciones en el servicio (equipos técnicos, mobiliario...) facilitan mi trabajo y la atención a los usuarios.	X		X		X		
10	El ambiente de trabajo me provoca tensiones para desempeñarme.	X		X		X		
11	Existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
12	Puedo disfrutar del trabajo que realizo.	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	REALIZACIÓN EN EL TRABAJO							
13	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	X		X		X		
14	Creo que tengo poca responsabilidad.	X		X		X		
15	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
16	Tengo oportunidades/facilidades de capacitación.	X		X		X		
17	El Plan de formación Continua en la institución me es útil.	X		X		X		
18	El jefe/a del departamento valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		
19	El jefe/a del departamento reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me reconocen las horas trabajadas fuera del horario reglamentario.	X		X		X		
21	Acepto las críticas para mejorar mi desempeño.	X		X		X		
22	Puedo desarrollar mis competencias y habilidades.	X		X		X		
23	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
24	Creo que mi trabajo es excesivo, no me alcanza el tiempo para todo lo que tengo que hacer.	X		X		X		
	SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El supervisor/a demuestra liderazgo.	X		X		X		
26	El supervisor/a demuestra conocimiento de sus funciones.	X		X		X		
27	El supervisor/a toma decisiones con la participación del personal del servicio.	X		X		X		
28	El supervisor/a soluciona los problemas de manera eficaz.	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
29	El supervisor/a delega eficazmente funciones de responsabilidad.	X		X		X		
30	Los compañeros demuestran competencias en sus funciones.	X		X		X		
31	Me resulta fácil expresar mis aportaciones técnicas en mi lugar de trabajo.	X		X		X		
32	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
33	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
34	Me siento parte de un equipo de trabajo.	X		X		X		
35	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	X		X		X		
36	Debe implementarse políticas de capacitación financiada por la institución.	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mitchell Acaracón Díaz

DNI: 09728000

12 de 12 del 17

Especialidad del validador: MEJORA



Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE Y : SATISFACCION LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONDICIONES DE TRABAJO							
1	Puedo disfrutar del trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
2	Mi trabajo me causa satisfacción porque voy adquiriendo nuevas habilidades y destrezas.	✓		✓		✓		
3	Poseo todas los implementos/herramientas para cumplir con mi trabajo.	✓		✓		✓		
4	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
5	Al final de la jornada laboral suelo encontrarme muy cansado.	✓		✓		✓		
	Mis funciones y responsabilidades están definidas.	✓		✓		✓		
6	Tengo una programación horaria justa y ordenada.	✓		✓		✓		
7	Las condiciones de trabajo de mi unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	✓		✓		✓		
8	Las condiciones ambientales del servicio (temperatura, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	✓		✓		✓		
9	Las instalaciones en el servicio (equipos técnicos, mobiliario...) facilitan mi trabajo y la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	El ambiente de trabajo me provoca tensiones para desempeñarme.	✓		✓		✓		
11	Existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
12	Puedo disfrutar del trabajo que realizo.	✓		✓		✓		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	REALIZACIÓN EN EL TRABAJO							
13	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Creo que tengo poca responsabilidad.	✓		✓		✓		
15	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Tengo oportunidades/facilidades de capacitación.	✓		✓		✓		
17	El Plan de formación Continua en la institución me es útil.	✓		✓		✓		
18	El jefe/a del departamento valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	El jefe/a del departamento reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Me reconocen las horas trabajadas fuera del horario reglamentario.	✓		✓		✓		
21	Acepto las críticas para mejorar mi desempeño.	✓		✓		✓		
22	Puedo desarrollar mis competencias y habilidades.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
24	Creo que mi trabajo es excesivo, no me alcanza el tiempo para todo lo que tengo que hacer.	✓		✓		✓		
	SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El supervisor/a demuestra liderazgo.	✓		✓		✓		
26	El supervisor/a demuestra conocimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
27	El supervisor/a toma decisiones con la participación del personal del servicio.	✓		✓		✓		
28	El supervisor/a soluciona los problemas de manera eficaz.	✓		✓		✓		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
29	El supervisor/a delega eficazmente funciones de responsabilidad.	✓		✓		✓		
30	Los compañeros demuestran competencias en sus funciones.	✓		✓		✓		
31	Me resulta fácil expresar mis aportaciones técnicas en mi lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
32	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
33	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
34	Me siento parte de un equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
35	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	✓		✓		✓		
36	Debe implementarse políticas de capacitación financiada por la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones: Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guido Luvier Bravo Fleury

DNI: 21134641

12 de diciembre del 2017

Especialidad del validador: Metodología de la investigación



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE X : CONTROL ADMINISTRATIVO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES							
1	La institución controla el record vacacional de acuerdo a sus necesidades.	✓		✓		✓		
2	La institución es flexible en concesión de los permisos particulares.	✓		✓		✓		
3	El personal puede solicitar licencia si restricciones de autorización.	✓		✓		✓		
4	Recibo información oportuna de las normas según mi condición laboral.	✓		✓		✓		
5	La identificación del personal es una necesidad distintiva institucional.	✓		✓		✓		
6	La puntualidad es un acto de responsabilidad laboral.	✓		✓		✓		
7	Tengo conocimiento de las normas sobre las disposiciones laborales.	✓		✓		✓		
8	La realización de las horas extras son autorizadas previamente.	✓		✓		✓		
	OBSERVACION DEL DESEMPEÑO							
9	El control del seguimiento de las funciones institucionales es eficiente.	✓		✓		✓		
10	El sistema de control administrativo de la institución es eficiente.	✓		✓		✓		
11	El control del seguimiento de las responsabilidades personales es eficiente.	✓		✓		✓		
12	El sistema de control administrativo del cumplimiento tareas en la institución es eficiente.	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El sistema de control de las programaciones de actividad profesional se cumple con precisión.	✓		✓		✓		
14	La información sobre la justificación de las inasistencia al centro laboral es oportuna	✓		✓		✓		
15	La aplicación de las normas de buenas prácticas laborales es eficiente	✓		✓		✓		
16	El personal del control administrativo demuestra responsabilidad funcional.	✓		✓		✓		
	COMPARACION	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se puede observar que el procedimiento de control en la institución ha mejorado	✓		✓		✓		
18	Se observa que la institución hace la corrección de los procedimiento innecesarios	✓		✓		✓		
19	La forma de establecer el control de cumplimiento del servicio es eficiente	✓		✓		✓		
20	El control del desempeño de las diferentes unidades tiene equidad en su aplicación	✓		✓		✓		
21	El control administrativo evita la competencia desleal entre el personal	✓		✓		✓		
22	La información de la función de control de progreso de las unidades incentiva el mejor desempeño	✓		✓		✓		
23	El establecimiento de los estándares de desempeño mejora la calidad del servicio institucional	✓		✓		✓		
24	La iniciativa de criterios para cumplir con los estándares de calidad perfecciona la experiencia del servicio institucional.	✓		✓		✓		
	ACCION CORRECTIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El cumplimiento de acciones correctivas en el servicio mejora la eficiencia	✓		✓		✓		
26	Se observa que los procesos de control se cumplen con precisión en forma periódica	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
27	Existen medidas de control después de las actividades administrativas para las acciones correctivas	✓		✓		✓		
28	El control administrativo permite orientar la corrección de los procesos institucionales	✓		✓		✓		
29	El personal colabora con la información necesaria para corregir los procesos institucionales de control administrativo	✓		✓		✓		
30	El personal reconoce la función del control administrativo para mejorar la calidad de los procesos	✓		✓		✓		
31	Las autoridades otorgan valor a las sugerencias del personal que aporta las medidas de control administrativo	✓		✓		✓		
32	Las políticas de corrección mediante el control administrativo son informadas al personal de la institución oportunamente	✓		✓		✓		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guido Luján Bravo Hercegnatz

DNI: 21134641

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

12 de diciembre del 2017



Firma del Experto Informante

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE X : CONTROL ADMINISTRATIVO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES							
1	La institución controla el record vacacional de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		
2	La institución es flexible en concesión de los permisos particulares.	X		X		X		
3	El personal puede solicitar licencia si restricciones de autorización.	X		X		X		
4	Recibo información oportuna de las normas según mi condición laboral.	X		X		X		
5	La identificación del personal es una necesidad distintiva institucional.	X		X		X		
6	La puntualidad es un acto de responsabilidad laboral.	X		X		X		
7	Tengo conocimiento de las normas sobre las disposiciones laborales.	X		X		X		
8	La realización de las horas extras son autorizadas previamente.	X		X		X		
	OBSERVACION DEL DESEMPEÑO							
9	El control del seguimiento de las funciones institucionales es eficiente.	X		X		X		
10	El sistema de control administrativo de la institución es eficiente.	X		X		X		
11	El control del seguimiento de las responsabilidades personales es eficiente.	X		X		X		
12	El sistema de control administrativo del cumplimiento tareas en la institución es eficiente.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El sistema de control de las programaciones de actividad profesional se cumple con precisión.	X		X		X		
14	La información sobre la justificación de las inasistencia al centro laboral es oportuna	X		X		X		
15	La aplicación de las normas de buenas prácticas laborales es eficiente	X		X		X		
16	El personal del control administrativo demuestra responsabilidad funcional.	X		X		X		
	COMPARACION	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se puede observar que el procedimiento de control en la institución ha mejorado	X		X		X		
18	Se observa que la institución hace la corrección de los procedimiento innecesarios	X		X		X		
19	La forma de establecer el control de cumplimiento del servicio es eficiente	X		X		X		
20	El control del desempeño de las diferentes unidades tiene equidad en su aplicación	X		X		X		
21	El control administrativo evita la competencia desleal entre el personal	X		X		X		
22	La información de la función de control de progreso de las unidades incentiva el mejor desempeño	X		X		X		
23	El establecimiento de los estándares de desempeño mejora la calidad del servicio institucional	X		X		X		
24	La iniciativa de criterios para cumplir con los estándares de calidad perfecciona la experiencia del servicio institucional.	X		X		X		
	ACCION CORRECTIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El cumplimiento de acciones correctivas en el servicio mejora la eficiencia	X		X		X		
26	Se observa que los procesos de control se cumplen con precisión en forma periódica	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
27	Existen medidas de control después de las actividades administrativas para las acciones correctivas	X		X		X		
28	El control administrativo permite orientar la corrección de los procesos institucionales	X		X		X		
29	El personal colabora con la información necesaria para corregir los procesos institucionales de control administrativo	X		X		X		
30	El personal reconoce la función del control administrativo para mejorar la calidad de los procesos	X		X		X		
31	Las autoridades otorgan valor a las sugerencias del personal que aporta las medidas de control administrativo	X		X		X		
32	Las políticas de corrección mediante el control administrativo son informadas al personal de la institución oportunamente	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARTINEZ LOPEZ EDWIN A.

DNI: 09080039

Especialidad del validador: METODOLOGO

..... de del

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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


.....
Firma del Experto Informante

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE Y : SATISFACCION LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONDICIONES DE TRABAJO							
1	Puedo disfrutar del trabajo que realizo.	X		X		X		
2	Mi trabajo me causa satisfacción porque voy adquiriendo nuevas habilidades y destrezas.	X		X		X		
3	Poseo todas los implementos/herramientas para cumplir con mi trabajo.	X		X		X		
4	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
5	Al final de la jornada laboral suelo encontrarme muy cansado.	X		X		X		
	Mis funciones y responsabilidades están definidas.	X		X		X		
6	Tengo una programación horaria justa y ordenada.	X		X		X		
7	Las condiciones de trabajo de mi unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	X		X		X		
8	Las condiciones ambientales del servicio (temperatura, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	X		X		X		
9	Las instalaciones en el servicio (equipos técnicos, mobiliario...) facilitan mi trabajo y la atención a los usuarios.	X		X		X		
10	El ambiente de trabajo me provoca tensiones para desempeñarme.	X		X		X		
11	Existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
12	Puedo disfrutar del trabajo que realizo.	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	REALIZACIÓN EN EL TRABAJO							
13	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	X		X		X		
14	Creo que tengo poca responsabilidad.	X		X		X		
15	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
16	Tengo oportunidades/facilidades de capacitación.	X		X		X		
17	El Plan de formación Continua en la institución me es útil.	X		X		X		
18	El jefe/a del departamento valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		
19	El jefe/a del departamento reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me reconocen las horas trabajadas fuera del horario reglamentario.	X		X		X		
21	Acepto las críticas para mejorar mi desempeño.	X		X		X		
22	Puedo desarrollar mis competencias y habilidades.	X		X		X		
23	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
24	Creo que mi trabajo es excesivo, no me alcanza el tiempo para todo lo que tengo que hacer.	X		X		X		
	SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El supervisor/a demuestra liderazgo.	X		X		X		
26	El supervisor/a demuestra conocimiento de sus funciones.	X		X		X		
27	El supervisor/a toma decisiones con la participación del personal del servicio.	X		X		X		
28	El supervisor/a soluciona los problemas de manera eficaz.	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
29	El supervisor/a delega eficazmente funciones de responsabilidad.	X		X		X		
30	Los compañeros demuestran competencias en sus funciones.	X		X		X		
31	Me resulta fácil expresar mis aportaciones técnicas en mi lugar de trabajo.	X		X		X		
32	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
33	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
34	Me siento parte de un equipo de trabajo.	X		X		X		
35	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	X		X		X		
36	Debe implementarse políticas de capacitación financiada por la institución.	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARTÍNEZ LOPEZ EDWIN A.

DNI: 090 80039

..... de del

Especialidad del validador: METODOLOGO



Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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.

Anexo E: Acreditación



CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Cayetano Heredia

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Declaración del Jefe del Departamento de la Unidad Operativa (o Jefe de la Línea Operativa) donde se llevará a cabo el estudio:

Yo, Lic. ROSA LUZ GANOZA GONZALES, certifico que he leído y aprobado este proyecto y me comprometo a apoyar y supervisar su realización dentro de la Ley de las Normas Nacionales e Internacionales para la realización de Proyectos de Investigación.

Certifico además, que el investigador principal y sus colaboradores tienen la competencia necesaria para su realización y por lo tanto me responsabilizo de las consecuencias de la ejecución del Proyecto en el Órgano de Línea ó Unidad Operativa a mi cargo.

Nombre del Departamento: Departamento de Enfermería

San Martín de Porras, 18 de Setiembre 2017

ROSA LUZ GANOZA GONZALES
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 Nº 12666 REE 2575

Firma



Anexo F: Artículo científico

**Control administrativo y satisfacción laboral en las
enfermeras del departamento de enfermería del
Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres,
2017**

Br. Martín Isaac Rojas Ramírez

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación titulada “Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017. Los instrumentos fueron validados y la confiabilidad hallada con Alfa de Cronbach .819 y .812 respectivamente indico fuerte confiabilidad y que es aplicable. El coeficiente de correlación Rho de Spearman =.662, indica correlación directa moderada entre las variables del estudio. Asimismo, la significación estadística bilateral define el p-valor = .000, dado que el p-valor =.000 es menor a $\alpha <.05$; se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre las variables en estudio.

Palabras claves: Control administrativo. Satisfacción laboral. Establecimiento de Estándares. Condiciones de trabajo.

Abstract

The research entitled "Administrative control and job satisfaction in nurses of the Hospital de Cayetano Heredia - San Martín de Porres Hospital, 2017, aimed to determine the relationship between administrative control and job satisfaction in nurses of the Department of Nursing Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017. The instruments were validated and the reliability found with Alfa de Cronbach .819 and .812 respectively indicated strong reliability and that is applicale. The Spearman's Rho correlation coefficient = .662 indicates moderate direct correlation between the study variables. Also, the bilateral statistical significance defines the p value = .000, since the p-value = .000 is less than $\alpha < .05$; it is decided to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis that says: There is a significant relationship between the variables under study.

Key words: Administrative Control, Job Satisfaction, Establishment of Standards, Working Conditions.

Introducción

La determinación de los estándares de calidad en las organizaciones ha permitido diseñar un conjunto de procedimientos de control de los procesos con el propósito de mejorar la producción de bienes y servicios con visión de calidad para los usuarios y clientes, propiciando que su aplicación se universalice para el ámbito público y privado con la finalidad de generar satisfacción a los usuarios externos de las organizaciones o clientes y a los usuarios internos de la organización que son los trabajadores o servidores.

Las instituciones de salud no pueden exceptuarse de la afectación de estos cambios en la administración organizacional; y es en el conjunto de procesos que organizan y controlan el funcionamiento de las organizaciones lo

que conocemos como control administrativo, cuya finalidad es supervisar el cumplimiento de los procesos establecidos en las instituciones para cumplir con sus objetivos operativos y de logro de los servicios que prestan. La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud es importante por la forma como percibe el cumplimiento de tareas y actividades para propiciar satisfacción en el servicio solicitado, el cumplimiento de las citas, la atención recibida, acceso a las medicinas, entre otros. El usuario interno, es el trabajador o colaborador, él percibe las funciones de dirección, la asignación de tareas y responsabilidades, los requerimientos para asignarse y desempeñarse en un cargo, la supervisión del cumplimiento de normas, procesos, el uso de materiales y herramientas, y los aspectos sociales de la función laboral respecto a las relaciones interpersonales con directivos, jefes inmediatos, supervisores, controladores, y adscripción a normas de procedimientos, como la asistencia, los permisos, las licencias, jornadas complementarias y otros inherentes a su función profesional y técnica en sus labores.

Definitivamente los aspectos del control administrativo están más dirigidos al cumplimiento con condiciones inmediatas institucionales que afectan los niveles de satisfacción en la pertenencia a la institución y la identificación con sus funciones laborales.

Antecedentes del problema

Pablos (2016), en su tesis doctoral titulada "Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres" en España, tuvo por objetivo general: establecer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz y Cáceres. Empleó un cuestionario que presentó validez de contenido y fiabilidad, se aplicó al personal de enfermería, que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos pertenecientes al sistema de salud de la comunidad autónoma de Extremadura. Resultados: la tasa de respuesta asciende al 34.7%, el perfil de los profesionales la mayoría femenino (83.3%), la condición laboral fijo (78.9%) y experiencia profesional de más de 10 años (77.5%), no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería en los hospitales del estudio. Conclusiones: se identificó

dimensiones, de la percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más satisfechas las enfermeras, atañendo la mayor puntuación al desarrollo de sus competencias estando "de acuerdo" (67.2%). A nivel general el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras que participaron en el estudio es medio alto.

Velásquez (2014) en Santiago-Chile, en su tesis titulada: "Aplicación de un sistema de control de gestión para la mejora del servicio Sigma S.A.", propone diseñar un modelo de control de gestión estratégico para Sigma S.A., que permita definir y traducir la estrategia de la compañía en hechos concretos y en resultados reales, lo que implica la confección de: mapa estratégico, tableros de gestión, como también, la definición de indicadores como medios de control y evaluación. Presentó en sus conclusiones que alcanzó el objetivo estipulado, ya que diseñó e implementó un sistema de control para Sigma S.A., sostenido en un marco conceptual detallado y práctico, esbozó las estrategias que asentarán a la compañía obtener las metas. Del mismo modo, se han alcanzado los objetivos específicos inicialmente planteados, pues Sigma S.A., como unidad estratégica de negocio, fue analizada desde la perspectiva de un plan estratégico, comenzando con evaluaciones críticas con lo que, planteó nuevas definiciones de misión, visión y valores de la compañía acorde a la realidad. Asimismo, logró identificar, mediante matrices de relaciones, las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, crea una propuesta de valor, desarrolló y mejoró el modelo de negocio de la compañía, instituyó un modelo de cuadro de mando integral, desarrolló mapas estratégicos, a nivel corporativo como a nivel de departamentos (cascada), tableros de control y de gestión respectiva, lo cual otorga base sólida que modifica sus propuestas en la medida en que el contexto cambie o las necesidades de la compañía lo ameriten.

Revisión de literatura

Chiavenato refiere en cuanto al control lo siguiente :El control busca asegurar que las distintas unidades de la organización trabajen de acuerdo con lo previsto. Si las unidades no lo hacen en armonía y al mismo ritmo, la organización deja de funcionar con eficiencia. De acuerdo a la función a área donde se aplica el control

tiene un significado y connotación específica. El proceso de control es cíclico y repetitivo y sirve para ajustar las operaciones a las normas ya establecidas.

Locke (1976) define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Problema general.

¿Qué relación existe entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017?

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Método

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 411 enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,819 y 0,812) los resultados son de fuerte confiabilidad.

Cuestionario para medir la variable:**Control administrativo****Ficha técnica**

Nombre : Cuestionario para medir Control administrativo

Autor : Rojas Ramírez; Martín Isaac

Objetivo : Determinar la percepción sobre control administrativo en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia.

Aplicación : Individual

Duración : 30 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Enfermeras

Descripción del instrumento:

El instrumento que se utilizó para medir la variable control administrativo, fue un cuestionario de 32 items con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert:

(1) Nunca

(2) Casi nunca

(3) A veces

(4) Casi siempre

(5) Siempre

Cuestionario para medir la variable:**Satisfacción laboral****Ficha técnica**

Nombre : Cuestionario para medir la satisfacción laboral

Autor : Adaptado de Badajoz.

Objetivo : Determinar la Percepción sobre satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia

Aplicación : Individual

Duración : 30 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Enfermeras

Descripción del instrumento:

El instrumento que se utilizó para medir la variable satisfacción laboral, fue un cuestionario de 45 preguntas con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Resultados

Análisis Descriptivo

Luego de obtener los datos a partir de los instrumentos, se presenta los resultados de manera descriptiva respecto a los niveles de cada una de las variables de estudio (Control administrativo y satisfacción laboral) de modo de frecuencias; luego se procederá a contrastar las hipótesis correspondientes.

Niveles de la variable Control administrativo

Tabla 11

Niveles de la variable control administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	32	20
	Medio	75	46
	Alto	55	34
	Total	162	100

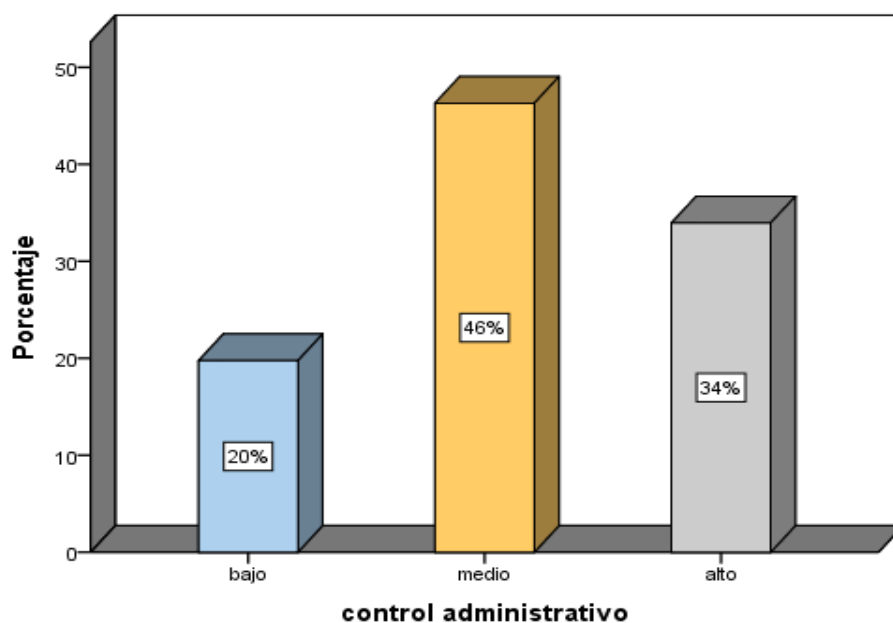


Figura 1 Resultados de los Niveles de la variable Control administrativo
Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 11 y figura 1, los resultados de la investigación reportan que el 46% de en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel medio en cuanto a Control administrativo. Así mismo el 34% se ubican en el nivel alto y, el 20% se encuentra en un nivel bajo.

Niveles de la variable satisfacción laboral

Tabla 16

Niveles de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	25
	Medio	57	35
	Alto	65	40
	Total	162	100

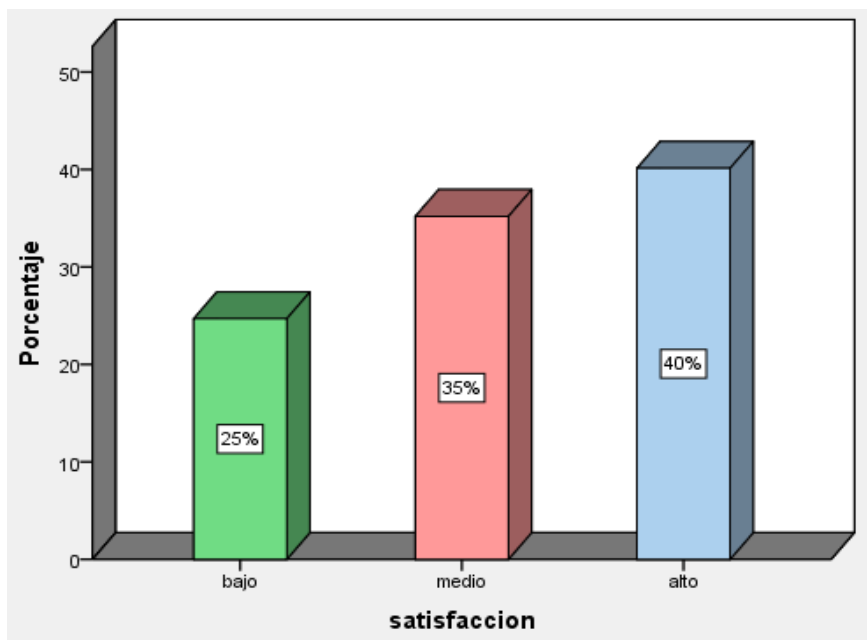


Figura 6 Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral

Fuente: Base de datos

Interpretación

De los datos que se muestran en la tabla 16 y figura 6, los resultados de la investigación reportan que el 40% en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017, presentan un nivel alto en cuanto a satisfacción laboral. Así mismo el 35% se ubican en el nivel medio y, el 25% se encuentra en un nivel bajo.

Contrastación de Hipótesis

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Si $p > 0.05$ entonces se aprueba la hipótesis alternativa

Contrastación de Hipótesis general

H_0 No existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

H₁ Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tabla 20

Coeficiente de correlación y nivel de significación entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.

			Control administrativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1.000	,662**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	162	162
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,662**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	162	162

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

La tabla 20 muestra los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables del estudio determinado por el Rho de Spearman 0,662 representa directa y moderada relación entre las variables, frente al grado de significación estadística considerando el p-valor $p = .000 < 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017

Discusión

Luego de los resultados obtenidos se observa que: En la prueba de hipótesis general que relaciona las variables control administrativo y satisfacción laboral; el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,662 con un p-valor = .000 (<

.05), define que se alcanzó una correlación positiva, directa y moderada. Así mismo; la significación estadística bilateral permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017. Se coincide con el estudio de Velásquez, (2014), quien le da importancia al tema del control, ya que él logra llevar a cabo la implementación de un sistema de control de gestión y afirma que no es una tarea fácil, ya que, sin duda, existirán factores internos y/o externos ajenos a nuestro conocimiento que dificultarán la implementación de este. El conocimiento adquirido ha colaborado en el fortalecimiento de una estrategia de negocio. Valencia, (2008) concluye que: existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. entre ambos estilos se relaciona con la satisfacción laboral se fundamenta teóricamente en La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad del ser humano y agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Es el estado emocional positivo placentero constituido por experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, y además de sus creencias y valores que en conjunto determinan la calidad de los servicios prestados.

Kootz y Heinz (1998) “La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. Planeación y control están estrechamente relacionados” p. (636).

Conclusiones

Primera: En cuanto a la hipótesis general, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.662), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.371), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo

tanto se determina que existe relación significativa entre establecimiento de estándares y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica 2, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.523), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre observación del desempeño y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.528), con un p-valor = 0.000 ($p < .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre comparación y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Quinta : En cuanto a la hipótesis específica 4, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.069), con un p-valor = 0.383 ($p > .05$), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre acción correctiva y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017.

Referencias

- Aguirre, D. A (2009). *Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan*. Revista habanera de ciencias médicas. pp 102-106
- Alfaro,R.,Leyton,S.,Meza,A. y Sáenz,I. (2012). *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”* (Tesis de Maestría). Recuperada de

- <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: un estudio exploratorio*. Revista de Investigación en Psicología, 13(1), pp. 163 – 172. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- AmericaTv. (20 de Octubre de 2016). *Médicos y personal del Cayetano Heredia reclaman por caótica situación*. Obtenido de América Noticias: <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/medicos-y-personal-cayetano-heredia-reclaman-caotica-situacion-n251397?ref=irela>
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista peruana de epidemiología. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/288503426_Satisfaccion_laboral_y_factores_asociados_en_personal_asistencial_medico_y_no_medico_de_un_hospital_nacional_de_Lima-Peru
- Borges, M., Alves, M. y Regina, P. (2011). *Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería*. Revisión integradora. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 19(4), 1-10.
- Blum, L. y Naylor, C. (1994). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. (3a. ed.). México: Trillas.
- Caballero, R. K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Becaria investigación, Universidad de Granada. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado N° 6 (pp. 1–3). Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cifuentes, J. E. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Cogollo, Z. y Gómez, E. (2010). *Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/2346-0261/av.enferm>
- Contreras, M. (2017). *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez* (Tesis para optar

el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad)

Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4406>

Cueva, F. (2017). *Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Médico Naval – 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8575>

Chiavenato, (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición Ed. Mac Graw Hill. Bogotá. Colombia. p. 618.

Chiquinta, G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque- Chiclayo, 2017.*(Tesis de Maestría). Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8473>

Fondevilla, G. (2007). *Cumplimiento de normativa y satisfacción laboral: un estudio de impacto en México*. Recuperado de <http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/1276/71417.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garay, R. (2016). *Autonomía de la enfermera (o) en la toma de decisiones y clima laboral en la Clínica San Judas Tadeo, 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7123>.

García F. (2004). *El cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Noriega editores Ed. LIMUSA. México

García, Luján, y Martínez (2016). Satisfacción laboral del personal de salud, Recuperado de

[https://www.google.com.pe/search?q=Garc%C3%ADa,+Luj%C3%A1n,+y+Mart%C3%ADnez+\(2016\)+en+el+art%C3%ADculo+publicado+por+Medigraphic+Artemisa+en+I%C3%ADnea](https://www.google.com.pe/search?q=Garc%C3%ADa,+Luj%C3%A1n,+y+Mart%C3%ADnez+(2016)+en+el+art%C3%ADculo+publicado+por+Medigraphic+Artemisa+en+I%C3%ADnea)

Garmendia, J. A. y. Parra L. F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid, España: Editorial Taurus.

Gibson, J. (1996). *“Las organizaciones”* (8 va. edición). Madrid, España: Editorial Mc Graw Hill.

Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley. New York United States: Wiley Ed.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). México: Mc Graw Hill.
- Hodson, R. (1991). *Comportamientos en el lugar de trabajo: buenos soldados, operadores y saboteadores sin problemas, trabajo y ocupaciones*. pp. 271-290
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Nueva York United States: Ed Harper.
- Kootz, H. y Heinz, W. (1998). *Administración: Una perspectiva global* (12a. ed.) México: Ed. McGraw-Hill, 2004
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill
- León, B. (2015). “*Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao*” (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20primaria%20en%20instituciones%20educativas%20inclusivas-%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1976) “*La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*”, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Estados Unidos, Chicago: Rand Mc Nally college Ed.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Barcelona, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Melinkoff, R. (2007). *Los procesos administrativos*. Universidad Central de Venezuela. Caracas : Ed. Panapo.
- Munch, L. (2007). *Fundamentos de administración*. (7ma. Ed.). Mexico: Ed.Trillas.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis Doctoral). Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pablos, M., Piero J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen 1: La actividad laboral en su contexto. Ed. Síntesis. Madrid.

- Paredes, M. y País, D. (2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque*. Revista Salud & Vida Sipanense Vol. 2/N°1. ISSN 2313-0369/2015. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México : Prentice Hall, Pearson Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma. Ed.). México : Prentice Hall Pearson.
- Salazar, L. (2014). *“El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy”*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte [en línea], Revista de Psicología, 10(19). Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboralacerca-conceptualizacion.pdf> Fecha de consulta: 29 de abril de 2016
- Sanchez C., Reyes C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5ta ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson / Prentice Hall.
- Schultz, P. (1995). *Psicología industrial*. México: Mc. Graw-Hill.
- Tausky, C. (1992). *Trabajo deseable / repugnante: Marx versus Freud, trabajo y ocupaciones*, pp. 3-17.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima : Editorial San Marcos.
- Valencia, (2008). *“Estilos gerenciales y satisfacción laboral”* Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/414/1/Valencia_pp.pdf.
- Valenzuela, Y. Romero, A. (2016). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015*. (Tesis de Maestría). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8208>.

Velásquez, S. (2014). *“Aplicación de un sistema de control de gestión para la mejora del servicio Sigma s.a.”*. Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117318>

Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. España, Barcelona: Herder.

Zorrilla, A. (1998). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Aguilar León y Cal editores.

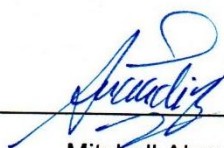
DOCUMENTOS ADICIONALES



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017" del estudiante: Martín Isaac Rojas Ramírez; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de marzo del 2018



Mitchell Alarcón Díaz

DNI:09728050

Seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1053917590&lang-es&no=103&c=18&e=921004798>

feedback studio

ROJAS3

ESUELA DE FUSUNAAU
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Bk. Martín Isaac Rojas Ramirez

ASESOR:
Dr. Mitchell Alarcón Diaz

SECCIÓN:
Gestión Pública

Página 1 de 102 Número de palabras: 20708

Resumen de coincidencias

21 %

1	ateneo.unmsm.edu.pe	2 %
2	pt.silideshare.net	1 %
3	es.scribd.com	1 %
4	administracion161ajo..	1 %
5	repositorio.une.edu.pe	1 %
6	baseos.bireme.br	1 %
7	tesis.pucp.edu.pe	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

... Rojas, Ramírez, Martín, Isaac

D.N.I. : 1.584.0277

Domicilio : Calle Demetrio Ruiz, Nro. 110 Urb. Los Laureles-Horazillos,

Teléfono : Fijo : 2519235 Móvil : 992426281

E-mail : sajor2000@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

... Rojas, Ramírez, Martín, Isaac

.....

.....

Título de la tesis:

... Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras
del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia,
San Martín de Porres, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15-06-18

Mitchell Alarcón



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno
para Empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Martin Isaac Rojas Ramirez con DNI N° 1584027
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Calle Demetrio Ruiz #110 Urb Los Laureles Chorrillos
(Calle, N° de Mz, Urb, Distrito, Provincia, Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-II del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)
Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 7001113649
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:
Soliato el visto bueno para el empastado
para seguir con el trámite de presentación
de carpeta de grado.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
23 MAYO 2018
RECIBIDO

Lima 22 de Mayo de 2018

(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. (01) TESIS amillado con copia
 - b. Copia de la resolución de suscripción
 - c. Copia de puntaje de la sustentación
 - d. Copia de la acta de aprobación de original de tesis y pantalla de puntaje

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 992426221
Email: sajo.r.2000@hotmail.com



VOB para tesis

(Firma)