



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en el
Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén,
Huarochirí, Lima, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Ruth Arregui Atayupanqui

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ARREGUI ATAYUPANQUI, RUTH**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO ABRAHAM LÓPEZ GUILLÉN, HUAROCHIRÍ, LIMA, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma: 

SECRETARIO: Mg. María Jesús López Vega

Firma: 

VOCAL: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por Maestría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, que me protege y guía mi vida con su palabra.

A mi querida familia, razón y pilar de mi existencia, sin ellos no hubiera logrado esta meta profesional.

Agradecimiento

Agradezco en forma especial a la mi Alma Mater, la Universidad César Vallejo, por abrirme sus puertas para el logro de esta meta tan anhelada.

A mi Asesor, Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo, por sus valiosas orientaciones volcadas para la culminación de la presente investigación.


Declaración de Autoría

Yo, Ruth Arregui Atayupanqui, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018", presentada en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, 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 estipulado 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de enero del 2019


.....
Br. Ruth Arregui Atayupanqui
DNI 43286664

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018”, que tuvo como objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, 2018.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	28
II. Método	29
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, operacionalización	30
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. Resultados	36
3.1 Descripción de resultados	37
3.2 Contrastación de hipótesis	47
IV. Discusión	52

V.	Conclusiones	56
VI.	Recomendaciones	59
VII.	Referencias	61
	Anexos	67
	Anexo 1. Artículo científico	68
	Anexo 2. Matriz de consistencia	76
	Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	77
	Anexo 4. Juicio de expertos	80
	Anexo 5. Fiabilidad de los instrumentos	92
	Anexo 6. Prueba de normalidad	94
	Anexo 7. Base de datos	95
	Anexo 8. Print	99
	Anexo 9. Carta de aceptación	100
	Anexo 10. Acta de aprobación de originalidad de tesis	101
	Anexo 11. Fotos del Centro de Salud López Guillen, Lima, 2018	104

Lista de tablas

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión administrativa	31
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción laboral	32
Tabla 3	Población de estudio	33
Tabla 4	Gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	37
Tabla 5	Planificación en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	38
Tabla 6	Organización en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	39
Tabla 7	Dirección en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	40
Tabla 8	Control en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	41
Tabla 9	Satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	42
Tabla 10	Satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	43
Tabla 11	Satisfacción laboral según las condiciones de trabajo en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	44

Tabla 12	Satisfacción laboral según el reconocimiento personal en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	45
Tabla 13	Satisfacción laboral según los beneficios económicos en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	46
Tabla 14	Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	47
Tabla 15	Planificación y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	48
Tabla 16	Organización y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	49
Tabla 17	Dirección y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	50
Tabla 18	Control y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima en el 2018	51

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	37
Figura 2	Planificación en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	38
Figura 3	Organización en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	39
Figura 4	Dirección en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	40
Figura 5	Control en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	41
Figura 6	Satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	42
Figura 7	Satisfacción laboral según la significación de tareas en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018	43
Figura 8	Satisfacción laboral según las condiciones de trabajo en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018	44
Figura 9	Satisfacción laboral según el reconocimiento personal en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	45
Figura 10	Satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018	46

Resumen

En la actualidad, la gestión administrativa en las instituciones hospitalarias constituye el eje que articula a la organización, aplicando el proceso administrativo con la finalidad de maximizar los recursos y lograr una atención de calidad al usuario. Bajo estas consideraciones, el objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, transeccional. Con una muestra censal de 61 personas entre administrativos y personal de salud que laboran en la referida institución de salud.

Los resultados mostraron que la gestión administrativa es medianamente eficiente según el 62.3%, y el 50.8% presentan una satisfacción laboral media. La prueba de hipótesis se realizó mediante la aplicación del Rho de Spearman, confirmándose la hipótesis planteada, con $p\text{-valor}=0,025 < \alpha=0,05$, al 95% de confianza y $r=0,783$, se confirma que la relación es significativa, directa y alta entre las variables de estudio.

De acuerdo a los resultados se concluye que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, es decir en la medida que la gestión administrativa sea eficiente, entonces será mayor la satisfacción laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral.

Abstract

Currently, administrative management in hospital institutions is the axis that articulates the organization, applying the administrative process in order to maximize resources and achieve quality care to the user. Under these considerations, the objective of this study was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the López Guillen Health Center, Lima, in 2018. The study had a quantitative, descriptive, correlational, non-experimental design approach, transectional. With a census sample of 61 people between administrative and health personnel who work in the aforementioned health institution.

The results showed that administrative management is moderately efficient according to 62.3%, and 50.8% present average job satisfaction. The hypothesis test was carried out by applying Spearman's Rho, confirming the hypothesis, with $p\text{-value} = 0.025 < \alpha = 0.05$, 95% confidence and $r = 0.783$, confirming that the relationship is significant, direct and high among the study variables.

According to the results, it is concluded that there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction, that is, to the extent that administrative management is efficient, then job satisfaction will be greater.

Keywords: Administrative management, job satisfaction.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Hoy en día, se ha hecho imperativo la medición de la satisfacción laboral para lograr una eficiente gestión administrativa (Sánchez, Fuentes y Artacho, 2008, p.1).

A nivel internacional, Dinamarca es el país que registra el mayor índice de satisfacción (81%), seguido de Austria, Noruega (79%) y Países Bajos (77%), España (73%), Alemania (70%), Estados Unidos (77%), China (66%) y Japón presenta un nivel de satisfacción bajo (45%) (Randstad, 2018).

En América Latina, el país que ocupa el primer lugar en la satisfacción laboral es México, en segundo lugar, Brasil y Argentina en el tercero (AmericaEconomia.com, 2017).

Tomando en cuenta que los individuos pasan la tercera parte del día en su trabajo (Romero y Banderas, 2016, p. 24), el ambiente y las condiciones de su ámbito laboral se han constituido en elementos que influyen en su satisfacción laboral y son importantes para el crecimiento y desarrollo institucional y de los profesionales de la salud (Cabrera, 2009, p. 44).

A nivel nacional, según Info Capital Humano (2017) el 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo. Según el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) (2016) indicó que el 75.6% de profesionales médicos y el 79% del personal de enfermería se encuentran satisfechos en actividades en relación a su trabajo que realizan en el establecimiento de salud.

Como se aprecia, hoy los hospitales a nivel internacional y nacional atraviesan por situaciones muy adversas que lamentablemente traen consecuencias graves en la sociedad, como consecuencia, los profesionales de salud reciben el impacto de dichos cambios.

Dentro de esta dinámica, la gestión administrativa que ha estado vinculada al quehacer empresarial, en la actualidad surge el nuevo paradigma en salud, el reto de cambiar la antigua administración tradicional, por una que responda a las nuevas condiciones y demandas.

A nivel local, la situación en la institución de salud objeto de estudio, es decir,

el Centro de Salud López Guillen, ubicado en Huarochirí, Lima, es preocupante, dada la creciente demanda de atención que exige mayores esfuerzos a los profesionales de salud a fin de responder adecuadamente a dicho requerimiento de los usuarios, exigiendo el aumento de la capacidad de atención tanto de los recursos humanos como materiales, lo cual es limitado, observándose cierta indiferencia de parte de las autoridades administrativas, quienes ante las quejas de los pacientes se limitan a enviar memorándum al personal de salud, sin dar atención a las causas que originan esta situación, lo cual crea un ambiente laboral presionante, expresando el personal de salud su inconformidad y molestia.

Se observa, que en algunas ocasiones el personal se queja de no contar con un ambiente cómodo para su refrigerio, no existe reconocimiento para la labor realizada del personal de salud, por otro lado, expresan que sus remuneraciones no le alcanzan y son tardías. Por otro lado, existe poca comunicación entre los jefes y el personal que labora, en la planificación no existe participación, los directivos informan de sus acuerdos sin consulta previa.

En la institución existe un libro de reclamaciones donde los usuarios expresan sus quejas, señalando que “están disconformes con la atención recibida”, que “no se les atiende a tiempo”, “por las colas largas para sacar citas”, “el tiempo espaciado de las citas”, además porque algunos expresan que se sienten “discriminados” por el personal de salud.

En este contexto surge la necesidad de realizar esta investigación, planteándose como objetivo determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Pablos (2016), en España, desarrolló la tesis titulada *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*, planteándose como objetivo de precisar el nivel de satisfacción laboral. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo. Los resultados

mostraron que los enfermeros se encuentran satisfechos con la dirección, seguido del puesto de trabajo y la interacción con sus colegas. Concluyendo que la dirección es un factor que se relaciona con la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.

García, Martínez, Rivera y Gutiérrez (2016), en México, desarrollaron la tesis *Satisfacción laboral del personal de enfermería, en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo*, teniendo el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de los enfermeros. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional. Los resultados mostraron que los enfermeros presentan una satisfacción intrínseca baja y en cuanto a la satisfacción extrínseca se muestran indiferentes. Concluyendo que la satisfacción laboral se encuentra vinculada tanto con los factores intrínsecos como extrínsecos.

Alva (2016), en Ecuador, desarrolló la investigación titulada *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado*, planteándose como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Para ello utilizó una metodología descriptiva correlacional. Los resultados indicaron que la gestión administrativa es deficiente, debido a una inadecuada planificación, organización y control, un alto porcentaje de trabajadores se encuentra insatisfecho laboralmente. Concluyendo que, la gestión administrativa es inadecuada y existe un bajo nivel de satisfacción laboral.

Toscano y Cabezas (2015), en Ecuador, realizó la investigación titulada *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo Emsaba E.P.*, con el objetivo de establecer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral. El estudio fue descriptivo, correlacional y como instrumento un cuestionario. Los resultados evidenciaron una gestión administrativa ineficiente, lo cual incide en la satisfacción laboral, la cual resultó de insatisfactoria. Concluyendo que la gestión administrativa está incidiendo negativamente en la satisfacción laboral.

Vásquez (2015), en Santiago de Chile, elaboró la tesis Estudio de la satisfacción laboral en el estamento administrativo metropolitano de la Central Nacional de Abastecimiento del Servicio Nacional de Salud de Chile, planteándose el objetivo de establecer el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios administrativos de dicha entidad. Los resultados revelaron una alta insatisfacción de los encuestados, por las horas extras que tienen que laborar, por las remuneraciones que perciben y la falta de desarrollo personal y profesional.

Antecedentes nacionales.

Gallarday (2017), en Lima, en su tesis titulada *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción*, con el objetivo de analizar en qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral. La metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. Los resultados evidenciaron relación moderada significativa, con $r=0,465$ y un valor $p<0,05=0,000$. Concluyendo que se confirmó la hipótesis planteada, es decir que existe relación entre las dos variables.

Mercado (2017) en su investigación titulada *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal administradora de Peaje de Lima*, planteándose el objetivo de establecer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores. Para ello utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional. Los resultados a través de la aplicación de Rho de Spearman evidenciaron una relación entre ambas variables dado que el valor de $p<0,05$ y $r=0,832$. Concluyendo que existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa.

Paredes (2016), en Pimentel, Chiclayo, desarrolló la tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. La investigación fue descriptiva, correlacional. Los resultados en cuanto a la gestión administrativa mostraron un nivel regular (54.7%) y un nivel de insatisfacción alto (77.8%). Concluyendo que existe relación entre ambas variables.

Tola (2015) en Juliaca, realizó el estudio *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la región Puno*, para determinar la relación entre la gestión administrativa y el mejoramiento de los servicios de salud. Estudio descriptivo, explicativo, correlacional. Concluyendo que la gestión administrativa influye en el mejoramiento de los servicios en forma mínima.

Zelaya (2014), en Lima, realizó la investigación titulada Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, teniendo como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral del personal asistencial. Para ello hizo uso de una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. En cuanto a los resultados, estos mostraron que existe un nivel de satisfacción laboral bajo, por la falta de oportunidades, no se reconoce el buen desempeño del personal asistencial y no existe una participación en la toma de decisiones de la institución de salud.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión administrativa

Las teorías administrativas tuvieron una larga evolución en los siglos XIX, siendo permanente su evolución, hasta el día de hoy.

Chiavenato (2009) sistematizó dichas teorías y las agrupó en cuatro olas:

La primera ola se refiere a las teorías que tienen su enfoque en las tareas, dentro de ellas se encuentra la teoría de la Administración científica, siendo su principal exponente Frederick Taylor.

En la segunda ola se encuentran las teorías que tienen su enfoque en la estructura de la organización, se encuentra la teoría clásica de la organización, siendo su representante Henry Fayol, también se encuentra la teoría llamada Modelo burocrático, cuyo autor es Max Weber.

En la tercera ola, se agrupan las teorías que tienen un enfoque en las personas, dentro de ellas están la Escuela de relaciones humanas de Elton Mayo y la Teoría conductual de la administración de Douglas Mc Gregor.

Finalmente, en la cuarta ola, llamada enfoque del entorno se encuentra la teoría de los sistemas siendo su principal propulsor Ludwing Von Bertalanffy, así como la teoría de las contingencias. (pp. 63-81)

Las teorías expuestas, se han desarrollado en entornos particulares, tratando de dar respuestas a los problemas administrativos y a los retos de cada organización; por lo que la utilización de una u otra teoría debe responder a las características y necesidades específicas de cada institución.

Teoría neoclásica de la administración

Esta teoría, partió de los principios administrativos desarrollados y los aplicó planteando los cuatro procesos o funciones de la administración: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2009, p. 72). Funciones que se utilizan en la actualidad en la gestión administrativa y que para fines del presente estudio se analizan en el contexto de una institución de salud.

Administración

Fernández (2010) sostiene que “la administración comprende las actividades que realizan los gerentes que son las responsables de la organización” (p. 3). En otras palabras, administrar implica las tareas ejecutadas por los que tienen a su cargo las organizaciones.

Ampliando la anterior definición Chiavenato (2009) asevera que la administración está a cargo de un gerente quien tiene que afrontar retos basado en planes, el buen desempeño y la evaluación de los resultados (p. 339). Es decir, el accionar del que tiene bajo su responsabilidad la gestión administrativa, no es improvisado, sino que utiliza la planificación, dirige todo el proceso y controla los resultados.

En el contexto de salud, Lamata (2008) plantea que la administración y gestión sanitarias constituyen herramientas idóneas para lograr una atención de calidad y eficiente, basada en la utilización óptima de los bienes materiales y

humanos (p. 8).

Recogiendo los conceptos anteriores, Alvarado (2013) sostiene que la gestión administrativa es una capacidad, que comprende todas las acciones encaminadas al logro de las metas institucionales basadas en las funciones administrativas como la planificación, organización, dirección y control (p. 55).

Desde la perspectiva de Malagón, Pontón y Galán (2008), administrar en el ámbito hospitalario además de significar una inmensa responsabilidad, incluye el compromiso del gerente o administrador que tiene como función integrar todos los servicios y departamentos para garantizar una atención integral de los pacientes(p.13).

Como se aprecia, la gestión administrativa, tiene como una de sus tareas alinear a toda la organización en pos de una atención eficiente que logre cumplir con las expectativas de los usuarios.

Malagón, Pontón y Galán (2008), plantean que la gestión administrativa en el ámbito hospitalario presenta elementos peculiares, por ser organizaciones prestadoras de servicios de salud, cuya finalidad es atender las demandas de los usuarios externos en forma permanente, con la mayor eficiencia, basado en parámetros de calidad (p. 7).

En otras palabras, la gestión administrativa tiene como fin lograr un óptimo funcionamiento de la institución hospitalaria, para potenciar su capacidad y la integración del personal, teniendo como brújula las metas de la organización de salud.

Dimensiones de la gestión administrativa

Garrido (2006) plantea que las cuatro funciones que implica la gestión administrativa comprenden: la planificación, la organización, dirección y control (p.127). Considerándose dichas funciones en el presente estudio.

Planificación.

Según Garrido (2006) la planificación, constituye la primera función de la gestión administrativa, que comprende la elaboración de planes, pronósticos, la definición

de objetivos, la definición de estrategias y políticas que servirán de guía al accionar de la organización (p. 127).

Organización.

Esta función comprende la definición de la estructura organizativa, a fin de dar soporte para viabilizar el quehacer en la institución de acuerdo a las metas definidas en la etapa anterior. (Garrido, 2006, p. 128)

El autor enfatiza que con una organización bien estructurada, se garantizará llegar al logro de los objetivos.

Dirección.

La dirección, se ejerce a través de la influencia hacia las personas del que dirige la institución, con la finalidad del logro de los objetivos trazados (Koontz y Weihrich, 2007, p. 28).

Control.

El control es una función fundamental en la gestión administrativa, dado que permite la medición y evaluación del quehacer institucional, analizando si ha logrado el cumplimiento de lo proyectado (Garrido, 2006, p. 129).

En resumen, el quehacer de la gestión administrativa comprende la ejecución de los procesos o funciones arriba señalados como son la planificación, organización, dirección y control, que juntos conjugan el performance de todo administrador, garantizando así el logro de los objetivos.

1.3.2 Satisfacción laboral

La otra variable de estudio es la Satisfacción laboral, que constituye un elemento a tener en cuenta por toda organización, toda vez que brinda indicios sobre el bienestar psicológico de los trabajadores (Arnold y Randall, 2012, p. 2012).

Locke (1976, citado por Arnold y Randall, 2012) define la satisfacción laboral como un estado emocional que puede ser positivo o no, de acuerdo a la percepción sobre el trabajo y las experiencias en la realización de las actividades laborales (p. 212).

Por su parte Chiavenato (2009) aprecia que este constructo se expresa a través de las actitudes de las personas en su centro laboral (p. 13).

Como se aprecia, por un lado, un autor opina que la satisfacción es un estado emocional y el otro autor que es una actitud. Esta divergencia se explica por los diferentes enfoques que tiene la satisfacción laboral.

Hackman y Oldham (1976 citado por Arnold y Randall, 2012), señalan que la satisfacción laboral está en función de las expectativas de las personas hacia su trabajo (p. 213). En otras palabras, la satisfacción laboral está en relación con las expectativas que tienen las personas con respecto a su trabajo.

Factores que inciden en la satisfacción laboral

De acuerdo a Fernández (citado por Rodríguez, 2007) son siete los factores relacionados con la satisfacción laboral:

La retribución económica, integrado por el pago que recibe el trabajador por la actividad laboral realizada, así también compensación y otros beneficios.

Condiciones físicas del trabajo, que comprende el entorno donde se desenvuelve las actividades laborales (infraestructura, etc.).

La seguridad y la estabilidad, que establece y garantiza la permanencia en su puesto de trabajo.

Las relaciones con los compañeros, que se refiere a las interacciones laborales entre trabajadores en el cumplimiento de la labor.

Las relaciones con los superiores, es decir las interacciones laborales entre los trabajadores y los jefes.

El reconocimiento por parte de los demás, de la labor que realizan en la empresa.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional, que se refiere al apoyo y estímulo por parte de la empresa que propicia el crecimiento personal y

profesional, las capacitaciones y promociones. (p. 35)

Como se aprecia, estos factores contribuyen a la satisfacción laboral del colaborador y que podrían influir en su desempeño óptimo de la labor que realizan.

Por su parte Chiavenato (2007) refiere que:

La satisfacción laboral se puede lograr haciendo los puestos de trabajo más atractivos y dinámicos, que cree un ambiente positivo en donde el trabajador esté más satisfecho con la labor que realiza.

Otras medidas que propone dicho autor es retribuir adecuadamente al trabajador, ofreciéndole además condiciones para su desarrollo personal y profesional, implementando políticas de promoción de acuerdo a su talento.

Un elemento que resalta Chiavenato (2007) es que se debe tomar en cuenta las habilidades e intereses de los trabajadores a la hora de designarles su puesto de trabajo. (pp. 351-352)

Es decir, un ambiente y condiciones laborales adecuadas, favorecerá una mayor satisfacción de los trabajadores.

Las dimensiones consideradas en el presente estudio son propuestas por Palma (1999), que comprenden: la significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

De acuerdo a Palma (2006) la evaluación de la satisfacción laboral comprende la significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos.

La significación de tareas que expresa el valor que le da el trabajador a las tareas y actividades que realiza diariamente en su centro de trabajo.

Condiciones de trabajo, hace referencia al entorno en el que desarrolla sus

tareas, como la infraestructura, las paredes, el propio ambiente de trabajo.

Reconocimiento de personal, hace alusión a la valoración de los resultados del esfuerzo realizado en el cumplimiento de la labor que realiza el empleado y que coadyuvan al logro de los objetivos institucionales.

Beneficios económicos, integrado por los incentivos, beneficios o bonos que recibe el trabajador por su desempeño laboral. (p. 24)

Teorías sobre la satisfacción laboral

Teoría de las necesidades humanas de Maslow.

Chiavenato (2009) indica que esta teoría comprende la jerarquización de las necesidades humanas de acuerdo a su influencia en el comportamiento humano, es así que plantea la pirámide de las necesidades (p. 241).

Agrupándose estas necesidades en dos: las necesidades primarias que comprenden las necesidades fisiológicas y de seguridad, que son satisfechos a través de la remuneración, estabilidad en el empleo y las condiciones laborales. Así como las necesidades secundarias, integrada por las necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

Teoría de los dos factores.

De acuerdo con Herzberg (citado por Chiavenato, 2009), la motivación en el trabajo está en función de los factores higiénicos y los factores motivacionales.

Dentro de los factores higiénicos se encuentran las condiciones de trabajo integrada por las instalaciones, la infraestructura, la remuneración, las políticas organizacionales y el liderazgo predominante.

Por otro lado, los factores motivacionales están en función a las características del puesto de trabajo y de las tareas laborales realizadas en él. (p. 245)

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018?

1.5 Justificación

Teórica

La investigación teóricamente se justifica, porque se respalda en las Teorías administrativas que dan soporte y explican el accionar de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, y sirven de sustento científico al desarrollo de la investigación.

El estudio ha permitido profundizar el conocimiento sobre dichas teorías que a su vez contribuirán a la mejor comprensión y ejercicio de la labor profesional.

Práctica

Los resultados obtenidos en la investigación han permitido tener una visión cabal del performance de la gestión administrativa en el ámbito del Centro de Salud López Guillen en cuanto a la función de planificación, organización, dirección y control, así como medir el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en dicha institución de salud, lo cual propiciará el desarrollo e implementación de planes y políticas dirigidas a crear un entorno laboral más propicio para los usuarios internos.

Metodológica

Los instrumentos se convierten en herramientas de evaluación muy importantes de las variables Gestión Administrativa y Satisfacción laboral, que puede ser utilizada por otros investigadores.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Hipótesis específica 1

La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en del Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Hipótesis específica 3

La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Hipótesis específica 4

El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

1.7 Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

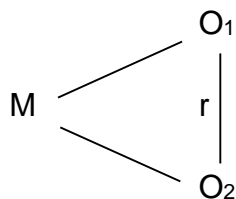
La presente investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la medición numérica y la estadística (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 4).

Tuvo un alcance descriptivo ya que se describió cada una de las variables, es decir las características de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillén.

Por su carácter fue una investigación correlacional, ya que se analizó la relación entre las dos variables de estudio (Bernal, 2000, p. 112).

En cuanto al diseño, éste fue no experimental, debido a que no se manipuló las variables y de corte transversal, porque se analizaron las variables en un solo momento (Hernández et al., 2014, p. 149).

El esquema utilizado fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra

O₁: Gestión administrativa

O₂: Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables de estudio

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1

Gestión administrativa

Variable 2

Satisfacción laboral

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
La gestión administrativa es el conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar vinculados en el ámbito administrativo (Alvarado, 2013)	Operacionalmente la gestión administrativa se define a partir de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 30 ítems con sus respectivos índices.	Planificación	Nivel de procedimientos	1,2,3	1: Nunca 2: Pocas veces 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
		Organización	Estrategias institucionales	4,5,6,7,8		
			Metas y objetivos	9,10,11		
		Dirección	Políticas institucionales	12,13		
			Planes operativos	14,15,16,17		
		Control	Liderazgo	18,19		
			Comunicación	20,21		
			Supervisión	22,23,24,25		
				Verificación del desempeño		26
				Nivel de cumplimiento de metas y objetivos		27,28
		Nivel de cumplimiento de políticas organizacionales	29,30			

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, refiere a como la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo (Palma, 2006, p. 14)	La satisfacción laboral se medirá a partir de sus dimensiones: significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento del personal y/o social, beneficios económicos con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 30 ítems con sus respectivos índices.	Significación de tareas Condiciones de trabajo Reconocimiento de personal Beneficios económicos	Nivel de procedimientos Sentido de esfuerzo Trabajo personal Comodidad del ambiente Normativas Actividad laboral Evaluación del trabajo Reconocimiento Resultados Remuneraciones Producto de esfuerzo Esfuerzo personal	1,2,3 4,5 6,7,8 9,10,11 12,13 14 15,16 17,18 19,20,21 22,23,24 25,26,27 28,29,30	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

2.3 Población y muestra

En la investigación la población estuvo constituida por el personal administrativo y de salud que labora en el Centro de Salud López Guillen, ubicado en Huarochirí, Lima, en el año 2018, que suman 61 personas, según se detalla a continuación:

Tabla 3

Población de estudio

Personal	Cantidad
Administrativo	8
Farmacia	3
Laboratorio	4
Médico	10
Pediatra	1
Técnica de rehabilitación	1
Ginecóloga	1
Ecografía	1
Odontología	2
Rayos X	1
Obstetra	5
Nutricionista	4
Licenciadas de Enfermería	10
Auxiliares de enfermería	10
Total	61

Fuente: Oficina de administración del Centro de Salud López Guillen, Lima, 2018

Muestra

La muestra fue de tipo censal porque participó el cien por ciento de la población, es decir, quedó conformada por 61 personas entre administrativos y personal de salud que laboran en el Centro de Salud López Guillen.

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

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. A continuación, se presentan las fichas técnicas de ambos cuestionarios:

Ficha técnica del cuestionario 1

Nombre: Cuestionario Gestión administrativa

Autor: Alvarado (2013)

Objetivo: Medir la gestión administrativa.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: De 20 a 30 minutos.

Número de ítems: 30

Escala: Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Niveles:

Deficiente : 76 a 101

Medianamente eficiente : 102 a 126

Eficiente : 127 a 150

Ficha técnica cuestionario 2

Nombre: Cuestionario de Satisfacción laboral

Autora: Sonia Palma Carrillo (1999)

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: De 20 a 30 minutos

Número de ítems: 30

Escala: Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Niveles:

Insatisfecho : 78 a 90

Medianamente insatisfecho: 91 a 102

Satisfecho : 103 a 115

Validez y confiabilidad

Validez

La validez se realizó mediante el juicio de tres expertos y la prueba piloto con una muestra de 10 participantes.

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, y según George y Mallery (2003) los dos cuestionarios son confiables ($\alpha=0,923$ y $\alpha=0,648$ respectivamente). (Anexo 3)

2.5 Método de análisis de datos

En el estudio se utilizó la estadística descriptiva, haciendo uso de la distribución de frecuencias, presentadas en tablas y figuras de barras de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.

Asimismo, se hizo uso de la estadística inferencial, y por ser ambas variables ordinales y de acuerdo a la prueba Kolmogorov Smirnov se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para la prueba de hipótesis, presentándose los resultados en tablas.

Los resultados fueron procesados en el Programa SPSS versión 23.

2.6 Aspectos éticos

El presente estudio no realizó ninguna intervención de compromiso a la integridad física y/o psicológica de los individuos participantes del estudio.

Autonomía: El respeto a la autonomía implica el derecho del individuo en aceptar o rechazar ser parte de esta investigación, en cualquier etapa del estudio. Se mantuvo la confidencialidad de la información, pues los instrumentos aplicados fueron anónimos y no empleo nombre o algún dato.

Beneficencia: Al terminó del estudio, la información obtenida será de beneficio para este grupo ocupacional como para otros similares, a fin de tomar medidas relacionadas a promover mejores condiciones de trabajo.

Justicia: Las participantes del estudio tuvieron un trato justo, la reserva de su identidad y la utilización de la información brindada fueron para fines exclusivos de carácter científico.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Tabla 4

Gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	21	34,4
Medianamente eficiente	38	62,3
Eficiente	2	3,3
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión administrativa

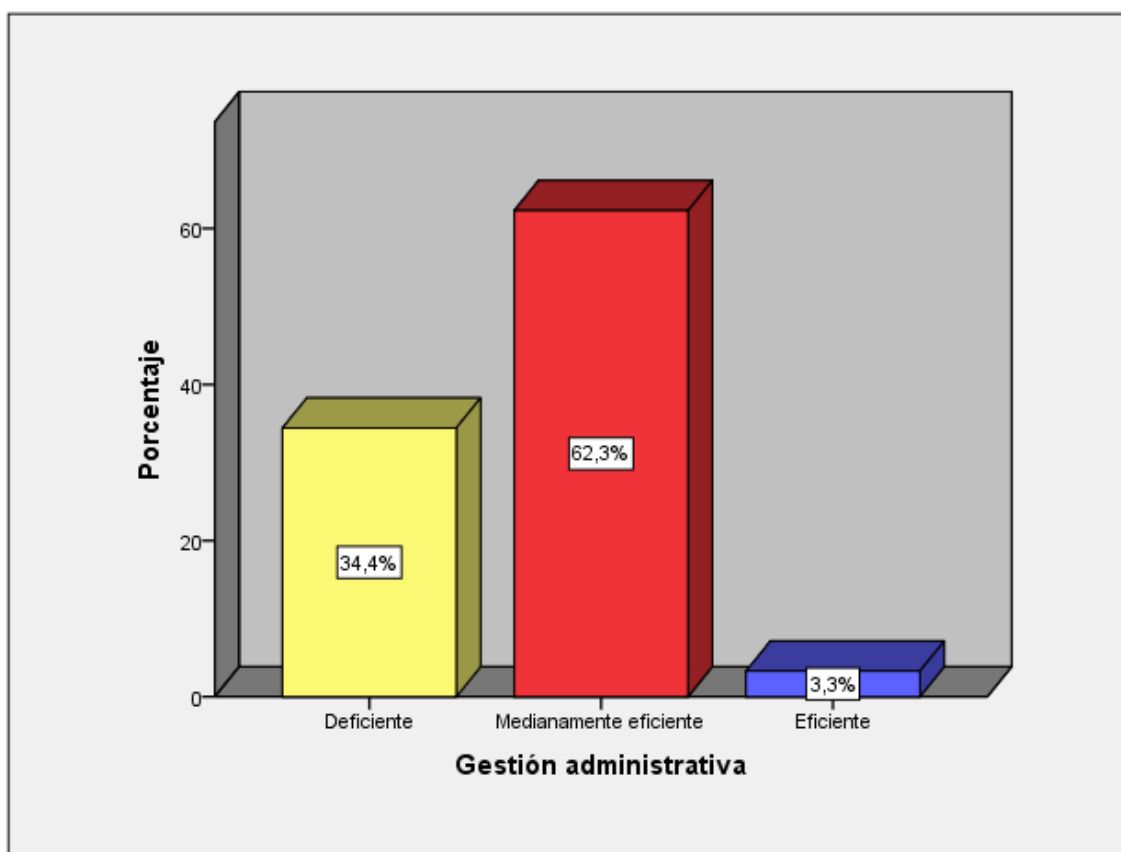


Figura 1. Gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que en opinión del 62.3% de encuestados, la gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen es medianamente eficiente, mientras que el 34.4% afirma que es deficiente y solo el 3.3% percibe que es eficiente.

Tabla 5
Planificación en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	17	27,9
Medianamente eficiente	38	62,3
Eficiente	6	9,8
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

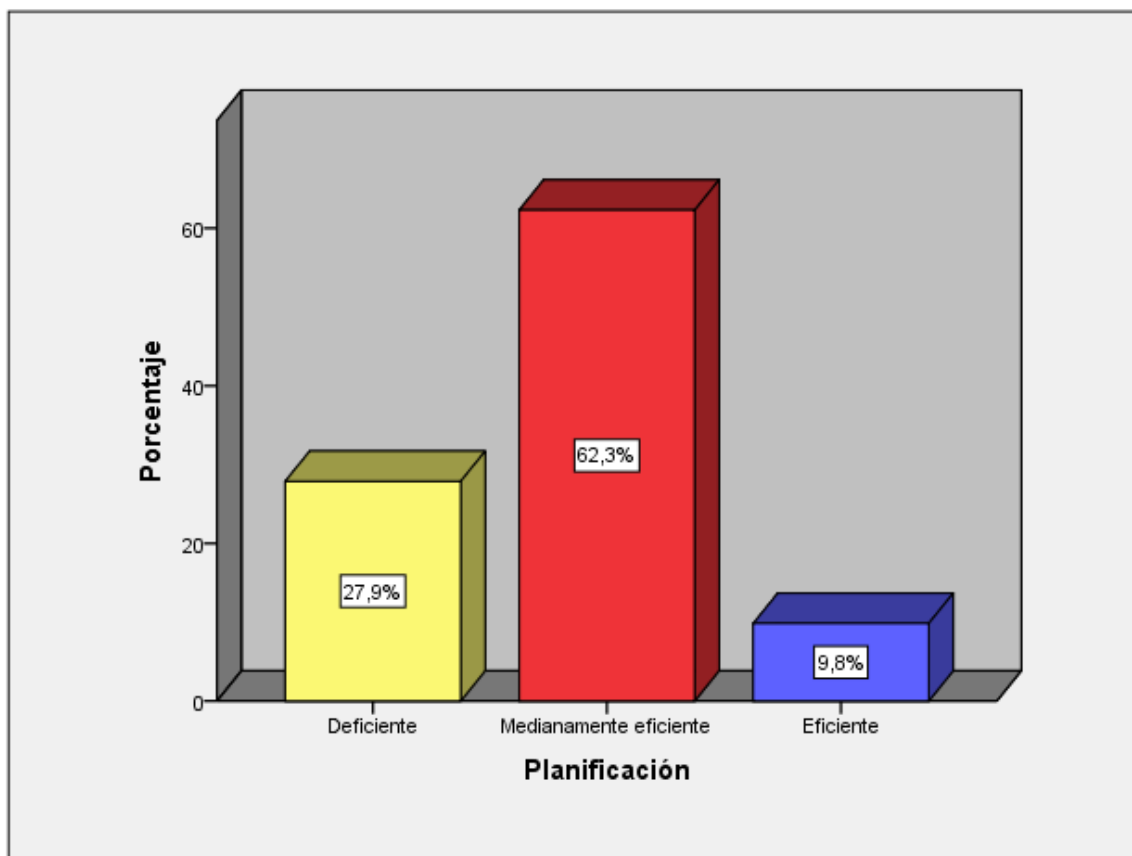


Figura 2. Planificación en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que el 62.3% de encuestados declara que la planificación en el Centro de Salud López Guillen es medianamente eficiente, el 27.9% afirma que es deficiente y solo el 9.8% opina que es eficiente.

Tabla 6

Organización en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	10	16,4
Medianamente eficiente	43	70,5
Eficiente	8	13,1
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión administrativa

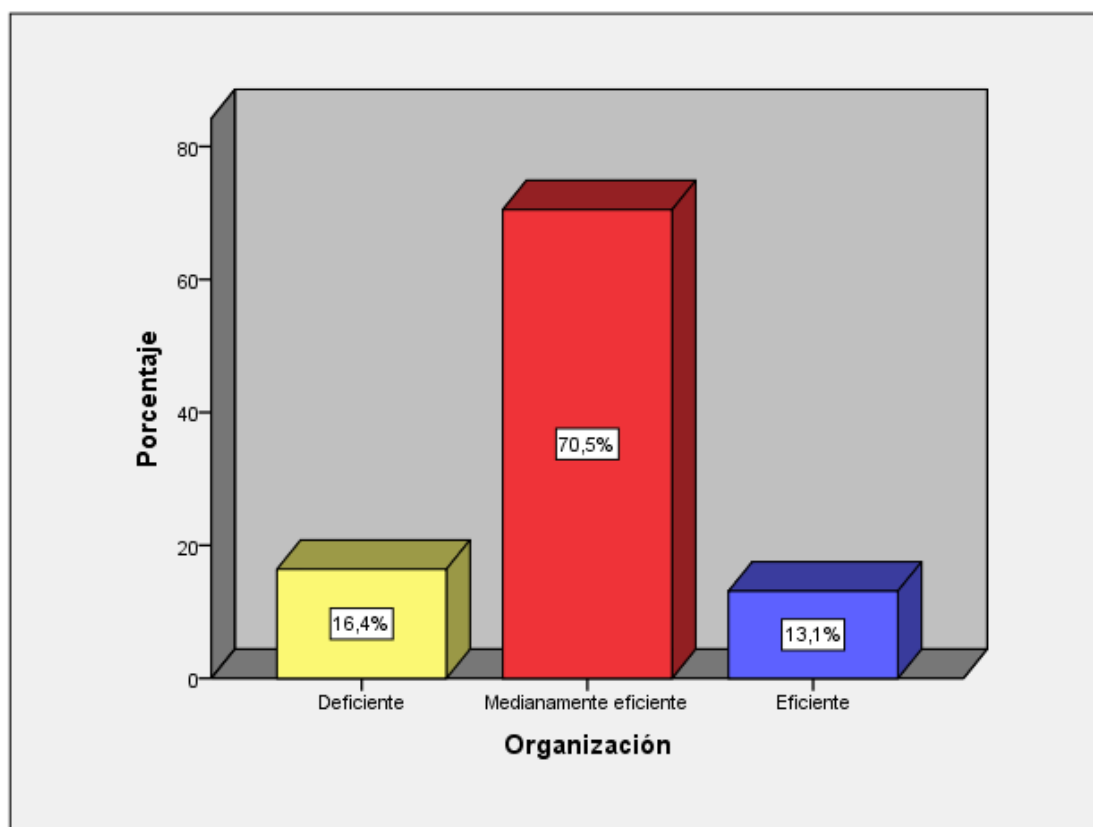


Figura 3. Organización en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que el 70.5% de encuestados opina que la organización en el Centro de Salud López Guillen es medianamente eficiente, el 16.4% afirma que es deficiente y el 13.1% que es eficiente.

Tabla 7

Dirección en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	16	26,2
Medianamente eficiente	35	57,4
Eficiente	10	16,4
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión administrativa

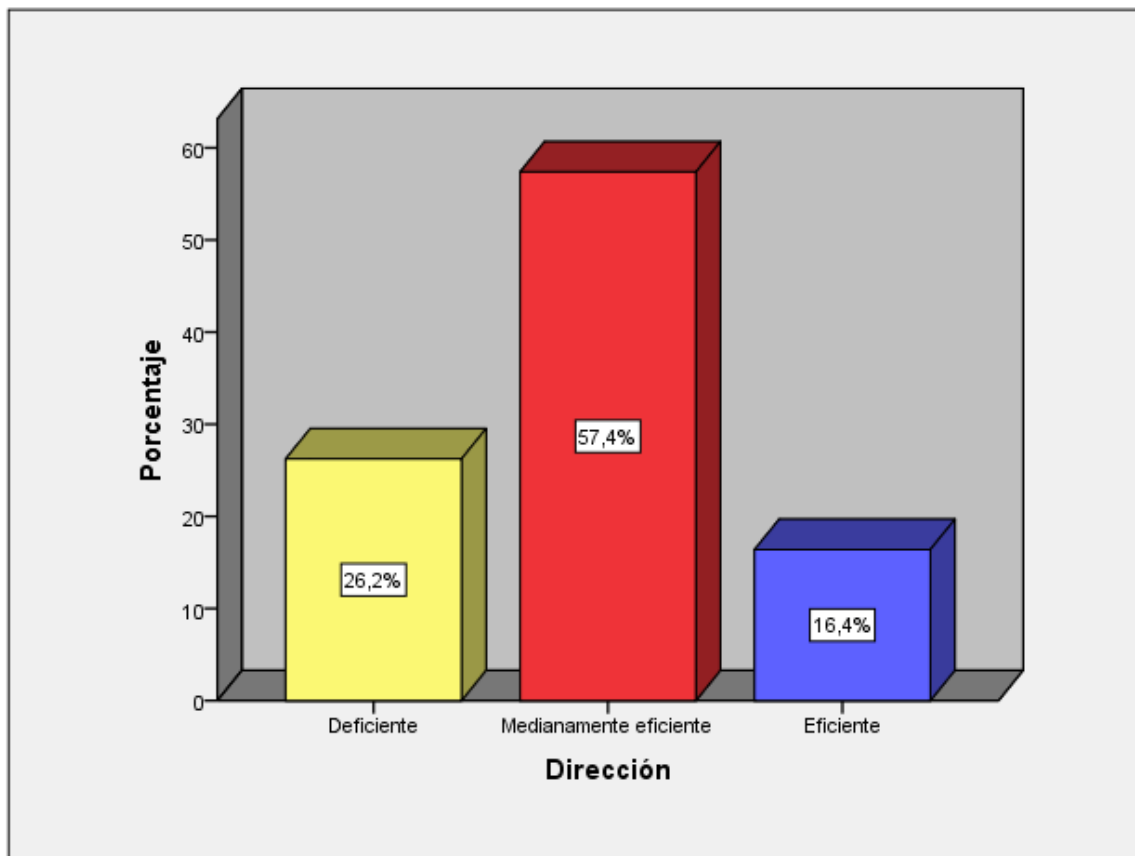


Figura 4. Dirección en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Los resultados mostraron que en opinión del 57.4% de encuestados la dirección en el Centro de Salud López Guillen es medianamente eficiente, según el 26.2% fue deficiente y el 16.4% afirma que fue eficiente.

Tabla 8
Control en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	10	16,4
Medianamente eficiente	43	70,5
Eficiente	8	13,1
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión administrativa

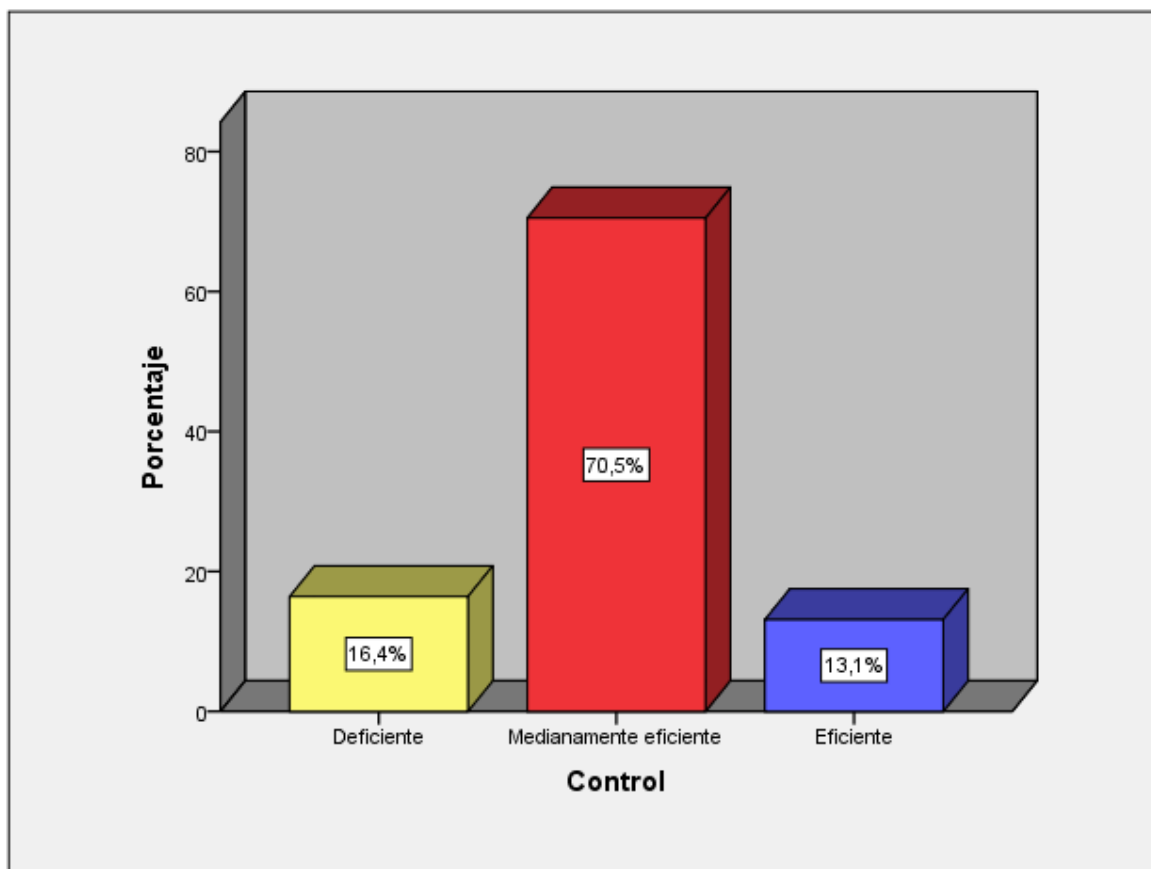


Figura 5. Control en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Los datos mostraron que según el 70.5% de encuestados el control administrativo en el Centro de Salud López Guillen es medianamente eficiente, el 16.4% afirma que es deficiente y el 13.1% opina que es eficiente.

Tabla 9

Satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	3,3
Medianamente satisfecho	31	50,8
Satisfecho	28	45,9
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

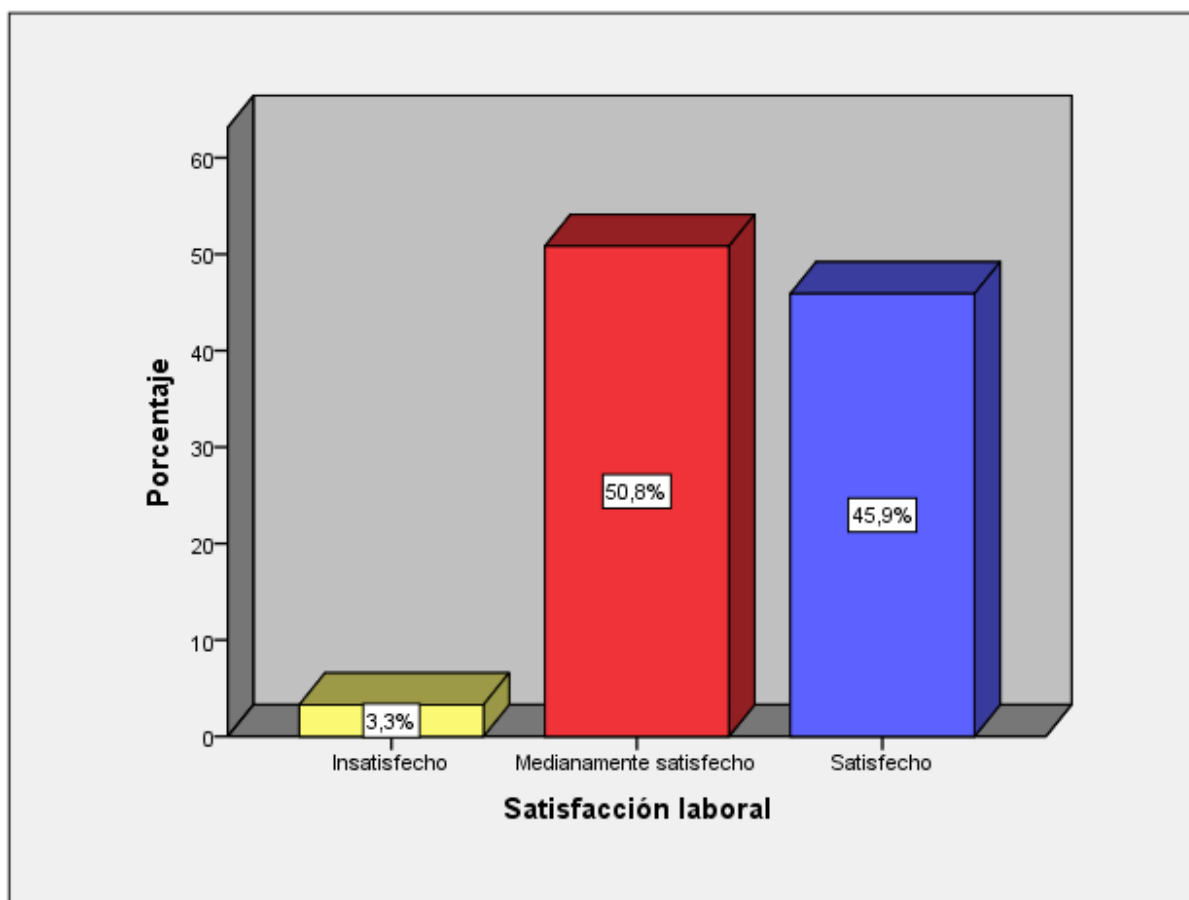


Figura 6. Satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Los resultados mostraron que el 50.8% de encuestados se encuentra medianamente satisfecho, el 45.9% satisfecho y el 3.3% insatisfecho.

Tabla 10

Satisfacción laboral según la significación de tareas en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	47	77,0
Medianamente satisfecho	12	19,7
Satisfecho	2	3,3
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

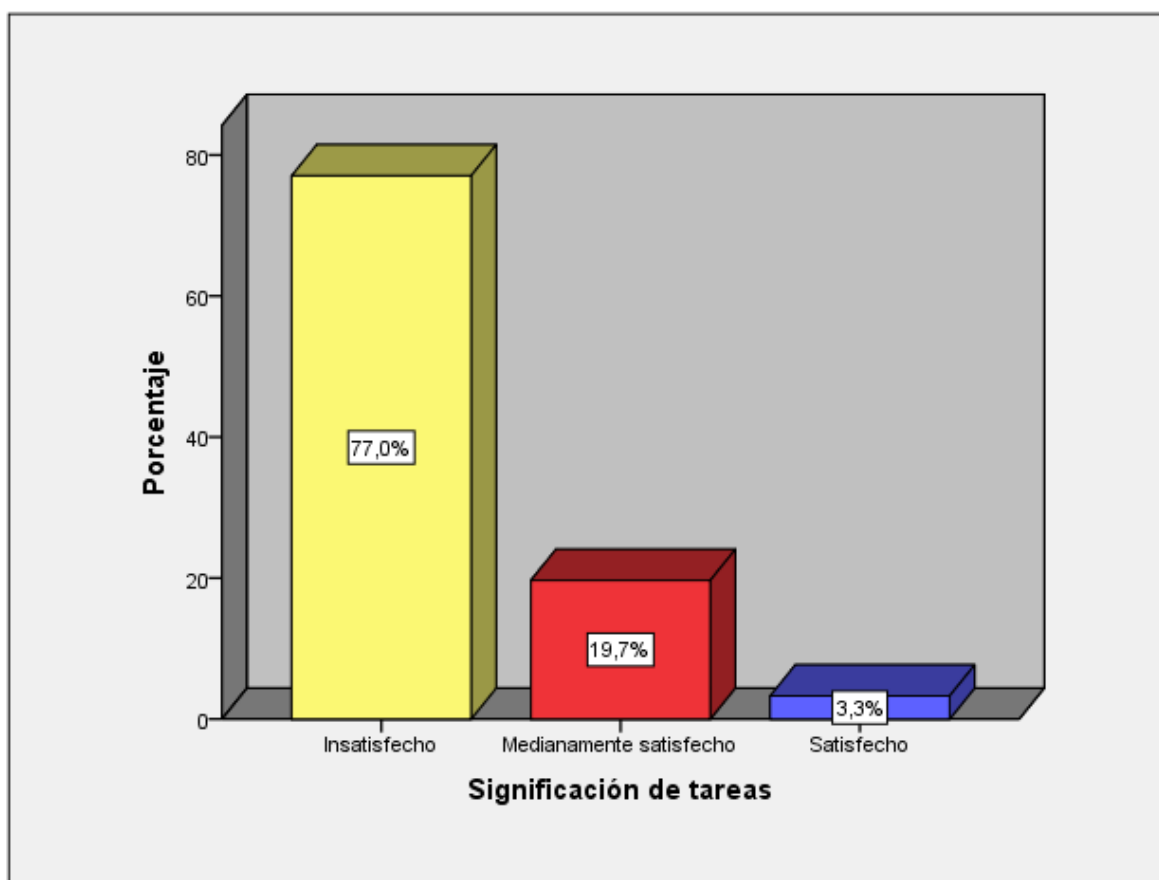


Figura 7. Satisfacción laboral según la significación de tareas en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Los resultados mostraron que el 77% de encuestados se encuentra insatisfecho por la significación de tareas, el 19.7% medianamente satisfecho y el 3.3% satisfecho.

Tabla 11

Satisfacción laboral según las condiciones de trabajo en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	39	63,9
Medianamente satisfecho	14	23,0
Satisfecho	8	13,1
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

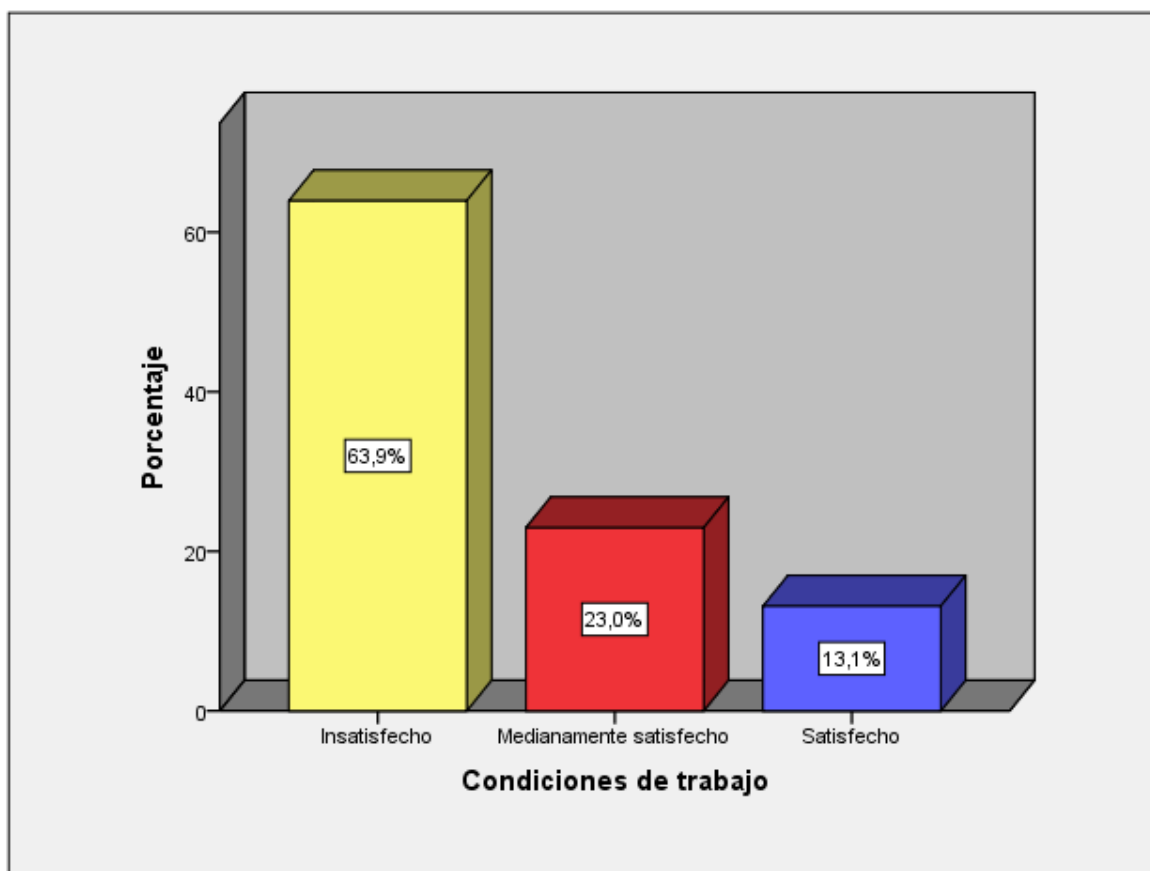


Figura 8. Satisfacción laboral según las condiciones de trabajo en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que el 63.9% de encuestados se encuentra insatisfecho por las condiciones de trabajo en el Centro de Salud López Guillen, el 23% opina que se siente medianamente satisfecho y el 13.1% afirma que se encuentra satisfecho con las condiciones de trabajo.

Tabla 12

Satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	14	23,0
Medianamente satisfecho	29	47,5
Satisfecho	18	29,5
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

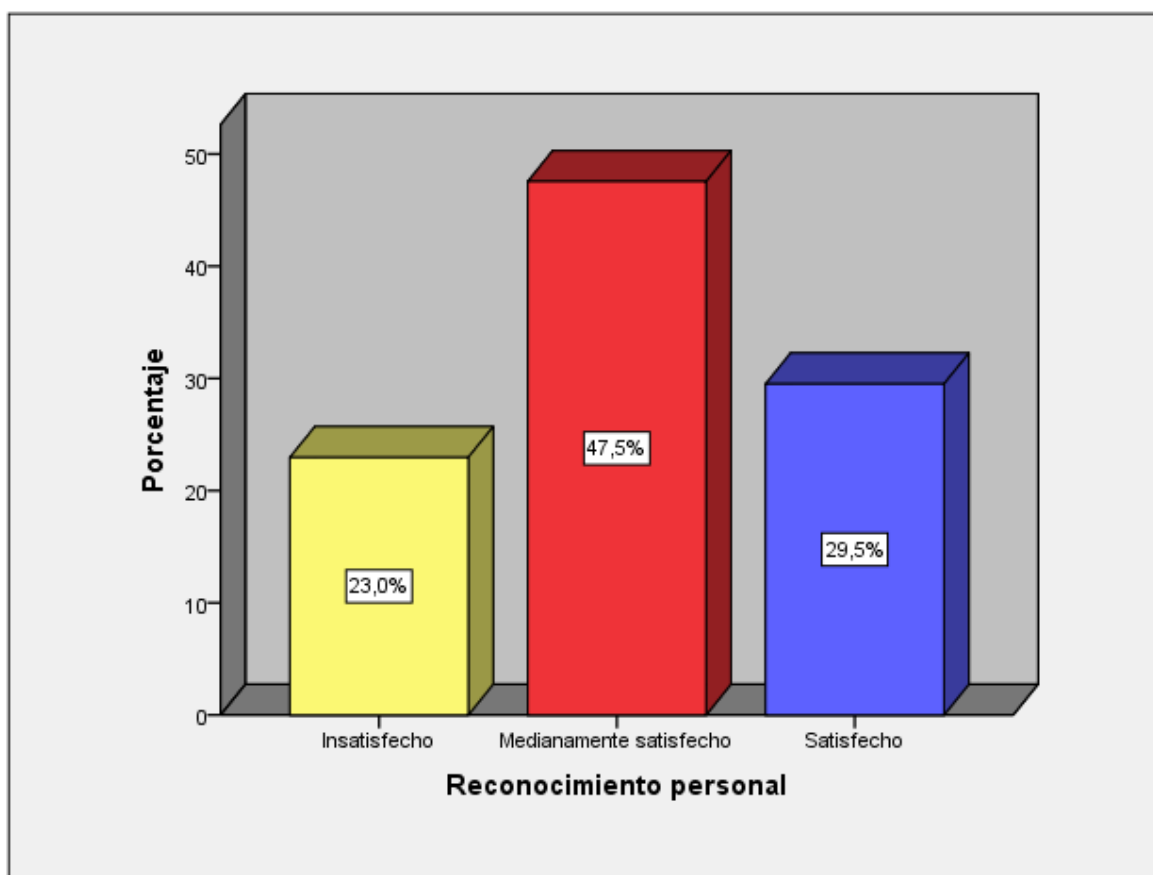


Figura 9. Satisfacción laboral según el reconocimiento personal en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que el 47.5% de encuestados se encuentra medianamente satisfecho por el reconocimiento personal en el Centro de Salud López Guillen, el 29.5% está satisfecho y el 23% se declara insatisfecho.

Tabla 13

Satisfacción laboral según los beneficios económicos en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	3,3
Medianamente satisfecho	39	63,9
Satisfecho	20	32,8
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

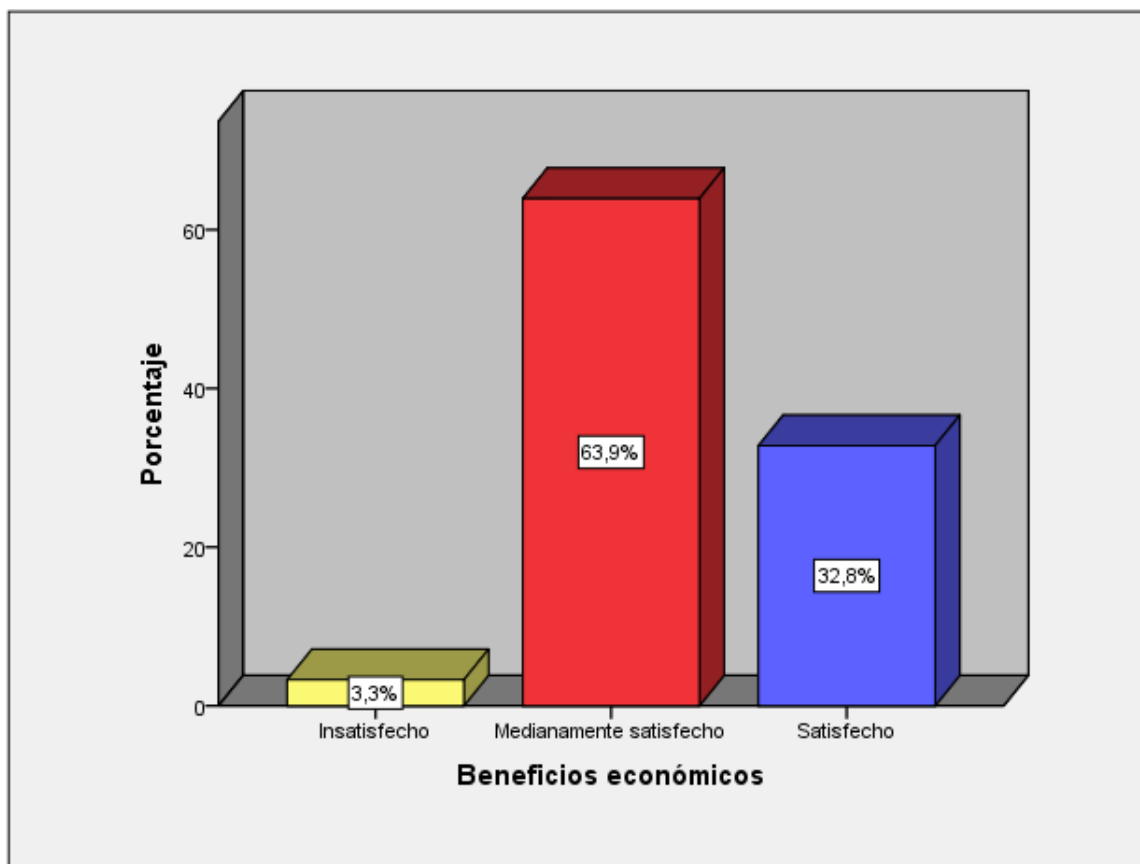


Figura 10. Satisfacción laboral según los beneficios económicos en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que el 63.9% de encuestados se encuentra medianamente satisfecho por los beneficios económicos en el Centro de Salud López Guillen, el 32.8% satisfecho y el 3.3% insatisfecho.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Regla de decisión

Si el p-valor < 0,05 entonces se rechaza Ho.

Si el p-valor > 0,05 entonces se acepta Ho.

Cálculo de la prueba

Tabla 14

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,783
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,783	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	61	61

Toma de decisión y conclusiones

Como p-valor = 0,025 < 0,05, se toma la decisión de rechazar Ho, al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman $r=0,783$, se afirma que existe una relación significativa alta, concluyendo que se confirma la hipótesis general, es decir: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Hipótesis específica 1

H₀: La planificación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

H_a: La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Regla de decisión

Si el p-valor < 0,05 entonces se rechaza H₀.

Si el p-valor > 0,05 entonces se acepta H₀.

Cálculo de la prueba

Tabla 15

La planificación y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

			Planificación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,758
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,758	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	61	61

Toma de decisión y conclusiones

Como p-valor = 0,006 < 0,05, se toma la decisión de rechazar H₀, al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman r=0,758, se afirma que existe una relación significativa alta, concluyendo que se confirma la hipótesis específica 1, es decir: La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: La organización no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

H_a: La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Regla de decisión

Si el p-valor < 0,05 entonces se rechaza H₀.

Si el p-valor > 0,05 entonces se acepta H₀.

Cálculo de la prueba

Tabla 16

La organización y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,725
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,725	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	61	61

Toma de decisión y conclusiones

Como p-valor = 0,036 < 0,05, se toma la decisión de rechazar H₀, al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman r=0,725, se afirma que existe una relación significativa alta, concluyendo que se confirma la hipótesis específica 2, es decir: La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Hipótesis específica 3

H₀: La dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

H_a: La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Regla de decisión

Si el p-valor < 0,05 entonces se rechaza H₀.

Si el p-valor > 0,05 entonces se acepta H₀.

Cálculo de la prueba

Tabla 17

La dirección y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

		Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,769
		N	61
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,769
		Sig. (bilateral)	,004
		N	61

Toma de decisión y conclusiones

Como p-valor = 0,004 < 0,05, se toma la decisión de rechazar H₀, al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman r=0,769, se afirma que existe una relación significativa alta, concluyendo que se confirma la hipótesis específica 3, es decir: La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Hipótesis específica 4

H₀: El control no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

H_a: El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Regla de decisión

Si el p-valor < 0,05 entonces se rechaza H₀.

Si el p-valor > 0,05 entonces se acepta H₀.

Cálculo de la prueba

Tabla 18

El control y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

			Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,780
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,780	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	61	61

Toma de decisión y conclusiones

Como p-valor = 0,006 < 0,05, se toma la decisión de rechazar H₀, al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman r=0,780, se afirma que existe una relación significativa alta, concluyendo que se confirma la hipótesis específica 4, es decir: El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

IV. Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominantes respecto a cada una de las variables de estudio. Y, en segundo lugar, precisar la relación que existe entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados obtenidos por la prueba de correlación de Spearman, indicaron una relación alta significativa entre las variables ($p\text{-valor} = 0,025 < \alpha=0,05$), al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman $r=0,783$, confirmando que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Comparando dichos resultados con investigaciones, en el ámbito nacional se encontró coincidencias con Mercado (2017) quien también mostró una relación directa significativa alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Con Gallarday (2017) que corroboró que existe una relación moderada, directa y significativa, entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción período 2016.

Asimismo, Paredes (2016), en Pimentel, Chiclayo, en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, evidenció que la gestión administrativa es regular según el 54.7% de encuestados y el nivel de insatisfacción es alto según el 77.8% de encuestados. Concluyendo que, la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario.

Con respecto a la variable gestión administrativa, los resultados evidenciaron que en opinión del personal que labora en el Centro de Salud López Guillén, la gestión administrativa es medianamente eficiente, lo cual se explica porque los encuestados declaran que la planificación, organización, dirección y control son medianamente eficientes, habiéndose observado que la función más deficiente fue la dirección.

Comparando dichos resultados, se encontraron coincidencias con Alva (2016), en Ecuador, cuyos resultados indicaron una gestión administrativa deficiente, debido a una inadecuada planificación, organización y control, un alto porcentaje de trabajadores se encuentra insatisfecho laboralmente. Concluyendo que, la gestión administrativa es inadecuada y existe un bajo nivel de satisfacción laboral. Y también con Toscano y Cabezas (2015), quienes evidenciaron una gestión administrativa ineficiente, lo cual incide en la satisfacción laboral, la cual resultó de insatisfactoria. Concluyendo que la gestión administrativa no está respondiendo a los requerimientos de los empleados, demostrando falencia en los procesos administrativos, incidiendo negativamente en la satisfacción laboral.

En relación a la variable Satisfacción laboral, más de la mitad del personal se encuentra medianamente satisfecho, lo cual se explica porque el personal se encuentra insatisfecho por la significación de tareas, las condiciones de trabajo, lo cual difiere con Pablos (2016) quien, en España, en *enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*, mostró una satisfacción laboral mayor con el puesto de trabajo y ambiente de trabajo.

En cambio, se encuentra medianamente satisfecho por el reconocimiento personal y los beneficios económicos. Encontrando diferencias con Vásquez (2015), quien, en Santiago de Chile, determinó una alta insatisfacción de los encuestados, por las horas extras que tienen que laborar, por las remuneraciones que perciben y la falta de desarrollo personal y profesional.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se confirmó que existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, 2018, como resultado de la prueba estadística Rho de Spearman, indicando una relación directa significativa alta ($r=0,758$ y nivel de significancia 0,006), lo cual evidencia que en la planificación se involucra la participación de los trabajadores que incide positivamente en la satisfacción laboral. Considerando que la planificación, constituye la primera función de la gestión administrativa, que servirán de guía al accionar de la organización (Garrido, 2006, p. 127).

En cuanto a la hipótesis específica 2, los resultados evidenciaron una relación directa significativa alta entre la organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018. Alva (2016), en Ecuador, corroboró también dicha relación, aunque sus resultados evidenciaron una organización deficiente, lo que provoca una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores. Lo que quiere decir, en la medida que la gestión administrativa logre una eficiente organización, se incidirá positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Estos resultados reafirman lo sustentado por Chiavenato (2007) quien plantea que la satisfacción laboral se puede lograr haciendo los puestos de trabajo más atractivos y dinámicos, que cree un ambiente positivo en donde el trabajador esté más satisfecho con la labor que realiza.

Respecto a la hipótesis 3, producto del trabajo de campo, se confirmó la relación significativa alta entre la dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018. Dichos resultados coinciden con los obtenidos por Pablos (2016) quien, en España, mostró que los enfermeros se encuentran satisfechos con la dirección, concluyendo que la dirección es un factor que incide en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 4, se evidenció una relación significativa alta entre el control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, 2018.

El control es una función fundamental en la gestión administrativa, dado que permite la medición y evaluación del quehacer institucional, analizando si ha logrado el cumplimiento de lo proyectado (Garrido, 2006, p. 129).

V. Conclusiones

Primera

De acuerdo a los resultados se confirmó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018, donde $p\text{-valor}=0,025<0,05$ y $r=0,783$, que evidencian una relación directa alta, es decir en la medida que la gestión administrativa sea eficiente, entonces será mayor el nivel de la satisfacción laboral.

Segunda

Con un 95% de confianza se concluye que existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral, la cual es directa alta ($p\text{-valor}=0,006<0,05$, $r=0,758$), es decir, en la medida que la planificación sea eficiente, entonces, será mayor la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Tercera

Se concluye que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral, la cual es directa alta ($p\text{-valor}=0,036<0,05$, $r=0,725$), es decir, en la medida que la organización sea eficiente, entonces, será mayor la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Cuarta

Se confirmó que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, la cual es directa alta ($p\text{-valor}=0,004<0,05$, $r=0,769$), es decir, en la medida que la dirección sea eficiente, entonces, será mayor la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

Quinta

De acuerdo a las evidencias se concluye que existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral, la cual es directa alta ($p\text{-valor}=0,006<0,05$, $r=0,780$), es decir, en la medida que el control sea eficiente, entonces, será mayor la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018.

VI. Recomendaciones

Primera

A nivel institucional se recomienda capacitar a los que ejercer funciones directivas y de jefatura en aspectos de las funciones de gestión a fin de mejorar la eficiencia en los aspectos de planificación, organización, dirección y control en la institución de salud.

Segunda

Implementar una planificación administrativa que involucre a todos los actores del centro de salud, que contribuya a enriquecerla la significación de tareas, y elevar los niveles de satisfacción laboral.

Tercera

Mejorar las condiciones de trabajo del personal de salud, con respecto a la infraestructura, materiales, implementando ambientes de descanso y cafetería.

Cuarta

A nivel de jefaturas de los diferentes servicios propiciar normativas que racionalice la actividad laboral del personal de salud buscando garantizar una calidad de vida laboral y que redunde en una atención eficiente al usuario del Centro de Salud.

Quinta

Implementar supervisión y monitoreo en cada una de las funciones de la gestión administrativa, para garantizar que el Centro de Salud y el accionar del personal de salud sea pertinente, eficaz y efectivo.

VII. Referencias

Alvarado, O. (2013). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF.

Alva, D. (2016). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado en el período 2014-2015*. Ecuador
Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11041>

AmericaEconomia.com (2017). *Miden la satisfacción laboral de trabajadores de Argentina, Brasil y México*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/miden-la-satisfaccion-laboral-de-trabajadores-de-argentina-brasil-y-mexico>

Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. (5ª ed.). México: Pearson Educación.

Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

Cabrera, C. (2009). Satisfacción Laboral de profesionales de la Salud en el Instituto Mexicano de Seguro Social- Jalisco. 1999-2002. *Rev. Línea. Salud en Tabasco*, 17 (1-2), 13-21. México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Fernández, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinario*. Madrid: Paraninfo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&printsec=frontcover&dq=adminstracion+de+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzroa6pfPeAhUk11kKHbzDDR8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=adminstracion%20de%20empresas&f=false>

- Francesc, E. (2018). *Aprender de los países con más satisfacción laboral*. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/aprender-de-los-paises-con-mas-satisfaccion-laboral/>
- Gallarday, S. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9070>
- García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería, en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. (2ª ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- George y Mallery (2003). *SPSS para Windows paso a paso: Una guía simple y referencial. Actualización 11.0*. (4ª ed.). Boston: Allyn y Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2016*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1192/libro.pdf
- Info Capital Humano (2017). *Satisfacción laboral: el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. (7ª ed.). México: Mc Graw Hill.

- Lamata, F. (2008). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Malagón, G., Pontón, G. y Galán, R. (2008). *Administración hospitalaria*. (3a ed.). Bogotá: Médica Panamericana.
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal administradora de Peaje – Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6642>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Palma, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral*. Lima: SL-SPC.
- Palma, S. (2006). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú. *Revista de Investigación en Psicología*. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Lima.
- Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe>
- Randstad (2018). *Ocho de cada diez trabajadores menores de 25 años están satisfechos con su empleo*. Recuperado de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. (8ª ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13a ed.). México:

Pearson Educación.

Rodríguez, M. (2007). *Hacia una nueva orientación universitaria: modelos integrados de acción tutorial, orientación curricular y construcción del proyecto profesional*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Romero, A y Banderas, I. (2016). *Clima Laboral en las enfermeras de un Hospital*. España. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ED-87-03.pdf>

Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano* (219), 60.

Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la región Puno*. Juliaca, Puno. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/348>

Toscano, F. y Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo Emsaba E.P.* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2083>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima: San Marcos.

Vásquez, F. (2015). *Estudio de Satisfacción laboral en el estamento administrativo metropolitano de la Central Nacional de Abastecimiento del Servicio Nacional de Salud de Chile*. (Tesis de grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3406/TADPU%20225.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zelaya, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro*

de Salud Conde de la Vega Baja. Lima- Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Anexos

Anexo 1 Artículo científico

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018

Br. Ruth Arregui Atayupanqui
abelina_24_4@hotmail.com
Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo

Resumen

En la actualidad, la gestión administrativa en las instituciones hospitalarias constituye el eje que articula a toda la organización, aplicando el proceso administrativo con la finalidad de maximizar los recursos y lograr una atención de calidad al usuario. Bajo estas consideraciones, se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, transversal. Con una muestra censal de 61 personas entre administrativos y personal de salud que laboran en la referida institución de salud. Los resultados mostraron que según el 62.3% de participantes la gestión administrativa es medianamente eficiente, y en el 50.8% la satisfacción laboral es media. Para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, confirmándose la hipótesis planteada, con $p\text{-valor}=0,025 < \alpha=0,05$, al 95% de confianza y $r=0,783$, se confirma que la relación es significativa, directa y alta entre las variables de estudio. Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud López Guillen, Lima, en el 2018.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral.

Abstract

Currently, administrative management in hospital institutions is the axis that articulates the entire organization, applying the administrative process in order to maximize resources and achieve quality care to the user. Based on these considerations, the objective was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of the health personnel of the López Guillen Health Center, Huarochirí, Lima, in 2018. For this, a quantitative, descriptive, correlational approach was used. of non-experimental, transversal design. With a census sample of 61 people between administrative and health personnel working in the aforementioned health institution. The results showed that according to the 62.3% of participants the administrative management is moderately efficient, and in 50.8% the job satisfaction is average. For the hypothesis test applied Spearman's Rho coefficient, confirming the hypothesis, with $p\text{-value} = 0.025 < \alpha = 0.05$, 95% confidence and $r = 0.783$, it is confirmed that the relationship is significant, direct and high among the study variables. Concluding that the administrative management is significantly related to the job satisfaction of the health staff of the López Guillen Health Center, Lima, in 2018.

Keywords: Administrative management, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la dinámica de las organizaciones, en la actualidad surge el nuevo paradigma en salud, el reto de cambiar la antigua administración tradicional, por una gestión administrativa que responda a las nuevas condiciones y demandas de los usuarios y la comunidad.

Hoy los hospitales a nivel internacional y nacional atraviesan por situaciones muy adversas que lamentablemente traen consecuencias graves en la sociedad, como consecuencia, los profesionales de salud reciben el impacto de dichos cambios.

A nivel local, la situación en la institución de salud objeto de estudio, es decir, el Centro de Salud López Guillen, ubicado en Huarochirí, Lima, es preocupante, dada la creciente demanda de atención que exige mayores esfuerzos a los profesionales de salud a fin de responder adecuadamente a dicho requerimiento de los usuarios, exigiendo el aumento de la capacidad de atención tanto de los recursos humanos como materiales, lo cual es limitado, observándose cierta indiferencia de parte de las autoridades administrativas, quienes ante las quejas de los pacientes se limitan a enviar memorándum al personal de salud, sin dar atención a las causas que originan esta situación, lo cual crea un ambiente laboral presionante, expresando el personal de salud su inconformidad y molestia.

En este contexto se realizó esta investigación, planteándose como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, en el 2018.

En estudios internacionales Pablos (2016), en España, mostró que los enfermeros se encuentran satisfechos con la dirección, seguido del puesto de trabajo y la interacción con sus colegas, evidenciando que la dirección es un factor que incide en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Alva (2016), en Ecuador, demostró que existe una deficiente gestión administrativa, debido a una inadecuada planificación, organización y control, mostrando un bajo nivel de satisfacción laboral.

En el ámbito nacional, Gallarday (2017) y Mercado (2017), en Lima, encontraron una relación directa significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. Zelaya (2014), en Lima, sus resultados mostraron que existe un nivel de satisfacción laboral bajo, por la falta de

oportunidades, no se reconoce el buen desempeño del personal asistencial y no existe una participación en la toma de decisiones de la institución de salud.

Las teorías administrativas han tenido una larga evolución en los siglos XIX, continuando a lo largo del siglo XX hasta la actualidad y sirven de soporte para el accionar de los que dirigen las organizaciones de cualquier sector.

Dentro de estas teorías se encuentra la Teoría neoclásica de la administración, que parte de los principios administrativos desarrollados y los aplica a las cuatro funciones administrativas: la planeación, la organización, la dirección y el control (Chiavenato, 2009, p. 72). Funciones que se utilizan en la actualidad en la gestión administrativa y que para fines del presente estudio se analizan en el contexto de una institución de salud.

En el contexto de salud, Lamata (2008) plantea que la administración y gestión sanitarias constituyen herramientas idóneas que tienen como objetivo brindar un servicio de calidad, con una eficiente utilización de los bienes materiales y la optimización de los recursos humanos (p. 8). Alvarado (2013) sostiene que la gestión administrativa es una capacidad, que comprende todas las acciones y recursos para el cumplimiento de los objetivos, basado en la planificación, organización, dirección y control (p. 55).

Administrar en el ámbito hospitalario además de significar una inmensa responsabilidad, incluye el compromiso del gerente o administrador que tiene como función integrar todos los servicios y departamentos para garantizar una atención integral de los pacientes (Malagón, Pontón y Galán, 2008, p. 13). Como se aprecia, la gestión administrativa, tiene como una de sus tareas alinear a toda la organización en pos de una atención eficiente que logre cumplir con las expectativas de los usuarios.

La gestión administrativa en el ámbito hospitalario presenta elementos peculiares, por ser organizaciones prestadoras de servicios de salud, cuya finalidad es atender las demandas de los usuarios externos en forma permanente, con la mayor eficiencia, basado en parámetros de calidad (Malagón, Pontón y Galán, 2008, p. 7). Es decir, en la gestión administrativa recae el lograr un óptimo funcionamiento de la institución hospitalaria, para potenciar su capacidad y la integración del personal, para el cumplimiento de los objetivos trazados.

Satisfacción laboral

La otra variable de estudio es la Satisfacción laboral, que constituye un elemento a tener en cuenta por toda organización, toda vez que brinda indicios sobre el bienestar psicológico de los trabajadores (Arnold y Randall, 2012, p. 2012).

Locke (1976, citado por Arnold y Randall, 2012) define la satisfacción laboral como un estado emocional que puede ser positivo o no, de acuerdo a la percepción sobre el trabajo y las experiencias en la realización de las actividades laborales (p. 212).

Hackman y Oldham (1976 citado por Arnold y Randall, 2012), señalan que la satisfacción laboral está en función de las expectativas de las personas hacia su trabajo (p. 213). En otras palabras, la satisfacción laboral está en relación con las expectativas que tienen las personas con respecto a su trabajo.

En el estudio se evaluó la satisfacción laboral, basado en la propuesta de Palma (2006) que comprende las dimensiones: significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos.

La investigación teóricamente se justifica, porque se respalda en las Teorías administrativas que dan soporte y explican el accionar de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, y sirven de sustento científico al desarrollo de la investigación. El estudio ha permitido profundizar el conocimiento sobre dichas teorías que a su vez contribuirán a la mejor comprensión y ejercicio de la labor profesional en el ámbito de salud.

Los resultados obtenidos en la investigación han permitido tener una visión cabal del performance de la gestión administrativa en el ámbito del Centro de Salud López Guillen en cuanto a la función de planificación, organización, dirección y control, así como medir el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en dicha institución de salud, lo cual propiciará el desarrollo e implementación de planes y políticas.

METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra censal estuvo conformada por 61 personas entre administrativos y personal de salud que laboran en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima.

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario,

debidamente validado mediante el juicio de experto y una prueba piloto con una muestra de 10 participantes. La confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach, comprobándose la fiabilidad de ambos instrumentos ($\alpha=0,923$ y $\alpha=0,648$ respectivamente). Los resultados fueron procesados en el Programa SPSS versión 23, utilizándose para la contrastación de hipótesis el Rho de Spearman.

RESULTADOS

Tabla 1
Gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	21	34,4
Medianamente eficiente	38	62,3
Eficiente	2	3,3
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión administrativa

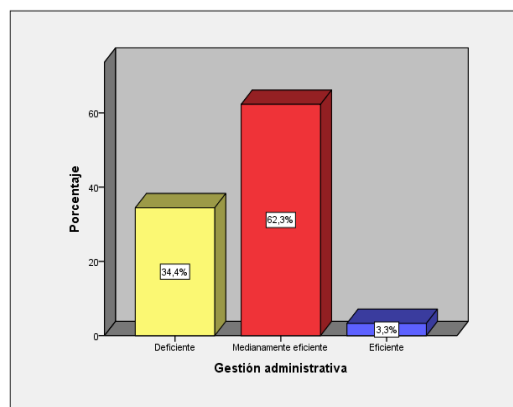


Figura 1. Gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Se observó que en opinión del 62.3% de encuestados, la gestión administrativa en el Centro de Salud López Guillen es medianamente eficiente, mientras que el 34.4% afirma que es deficiente y solo el 3.3% percibe que es eficiente.

Tabla 2
Satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	3,3
Medianamente satisfecho	31	50,8
Satisfecho	28	45,9
Total	61	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

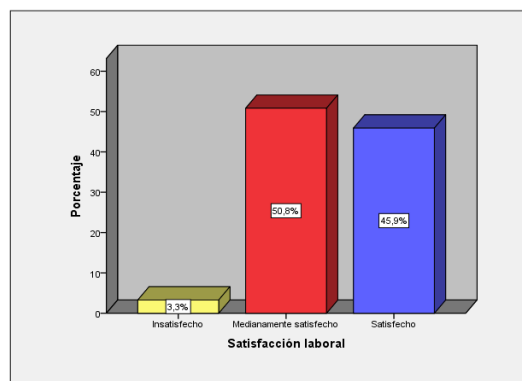


Figura 2. Satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

Los resultados mostraron que el 50.8% de encuestados se encuentra medianamente satisfecho, el 45.9% satisfecho y el 3.3% insatisfecho.

Contrastación de hipótesis

Tabla 3
Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, en el 2018

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,783
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,783	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	61	61

Como $p\text{-valor} = 0,025 < 0,05$, se toma la decisión de rechazar H_0 , al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman $r=0,783$, se afirma que existe una relación significativa alta, concluyendo que se confirma la hipótesis general, es decir: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, en el 2018.

DISCUSIÓN

Con referencia a la hipótesis, los resultados obtenidos por la prueba de correlación de Spearman, indicaron una relación alta significativa entre las variables ($p\text{-valor} = 0,025 < \alpha=0,05$), al 95% de confianza, con un coeficiente Rho de Spearman $r=0,783$, confirmando que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, en el 2018.

Comparando dichos resultados con investigaciones, en el ámbito nacional se encontró coincidencias con Mercado (2017) quien también mostró una relación directa significativa alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Con Gallarday (2017) que corroboró que existe una relación moderada, directa y significativa, entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción período 2016.

Asimismo, Paredes (2016), en Pimentel, Chiclayo, en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, evidenció que la gestión administrativa es regular según el 54.7% de encuestados y el nivel de insatisfacción es alto según el 77.8% de encuestados. Concluyendo que, la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

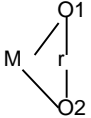
De acuerdo a los resultados se confirmó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Lima, en el 2018, donde $p\text{-valor}=0,025 < 0,05$ y $r=0,783$, que evidencian una relación directa alta, es decir en la medida que la gestión administrativa sea eficiente, entonces será mayor el nivel de la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alvarado, O. (2013). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF.
- Alva, D. (2016). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado en el período 2014-2015*. Ecuador Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11041>
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. (5ª ed.). México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Gallarday, S. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9070>
- Lamata, F. (2008). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Malagón, G., Pontón, G. y Galán, R. (2008). *Administración hospitalaria*. (3a ed.). Bogotá: Médica Panamericana.
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa municipal administradora de Peaje – Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6642>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Palma, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral*. Lima: SL-SPC.

- Palma, S. (2006). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú. *Revista de Investigación en Psicología*. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Lima.
- Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe>
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano* (219), 60.
- Zelaya, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. Lima- Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri, Lima, 2018.</p>	<p>Variable 1 Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: -Planificación -Organización -Dirección -Control</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: -Significación de tareas -Condiciones de trabajo -Reconocimiento de personal -Beneficios económicos</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental De corte transversal</p>  <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- O2 </pre> <p>Población y muestra La muestra censal quedó conformada por 61 personas (administrativos y personal de salud) que laboran en el Centro de Salud López Guillen, Huarochiri en el 2018.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta encuesta es ANONIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1.	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos					
2.	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión					
3.	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos					
4.	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa					
5.	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional					
6.	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas					
7.	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores					
8.	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos					
9.	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos					
10.	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos					
11.	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo					
	Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
12.	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales					
13.	Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad					
14.	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia					
15.	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia					
16.	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación					
17.	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa					

N°	Dimensión: Dirección	1	2	3	4	5
18.	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
19.	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios					
20.	Conoce usted, la misión y visión de la entidad					
21.	Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal					
22.	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad					
23.	Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza					
24.	Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.					
25.	Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal					
	Dimensión: Control	1	2	3	4	5
26.	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
27.	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos					
28.	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos					
29.	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad					
30.	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

A continuación, se le presenta una serie de ítems a las cuales deberá responder marcando con una (X) la alternativa que usted considere correcta

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión 1: Significación de tareas	1	2	3	4	5
1.	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser					
2.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3.	Me siento útil con la labor que realizo					
4.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo					
5.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
6.	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo					
7.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
8.	Me gusta el trabajo que realizo					
	Dimensión 2 Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
9.	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores					
10.	El ambiente donde trabajo me es confortable					
11.	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable					
12.	Me disgusta mi horario					
13.	El horario de trabajo me resulta incomodo					
14.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
	Dimensión 3 Reconocimiento personal					
15.	Se valora los altos niveles de desempeño					
16.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
17.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
18.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
19.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	Me complace los resultados de mi trabajo					

Anexo 4 Juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	✓		✓		✓		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	✓		✓		✓		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	✓		✓		✓		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	✓		✓		✓		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	✓		✓		✓		
11	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	✓		✓		✓		
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	✓		✓		✓		
16	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	✓		✓		✓		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓		
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	✓		✓		✓		
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓		
21	Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	✓		✓		✓		
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓		
23	Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	✓		✓		✓		
24	Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	✓		✓		✓		
25	Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 4: CONTROL								
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓		
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	✓		✓		✓		
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓		
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	✓		✓		✓		
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

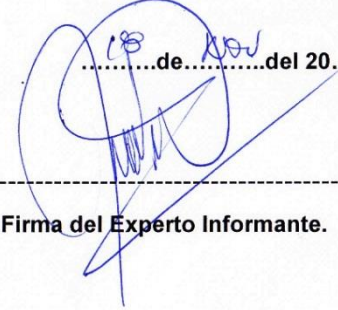
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Verónica Doroteo, Guevara DNI: 16725482

Especialidad del validador: Verbodólogo

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

18 de Nov del 2018

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREAS							
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo	✓		✓		✓		
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
8	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
10	El ambiente donde trabajo me es confortable	✓		✓		✓		
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
21	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS							
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
23	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
26	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Vértiz Osorio, Joaquín DNI: 16.73.5482

Especialidad del validador: Metodólogo

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

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	✓		✓		✓		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	✓		✓		✓		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	✓		✓		✓		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	✓		✓		✓		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	✓		✓		✓		
11	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	✓		✓		✓		
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	✓		✓		✓		
16	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	✓		✓		✓		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓		
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	✓		✓		✓		
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓		
21	Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	✓		✓		✓		
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓		
23	Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	✓		✓		✓		
24	Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	✓		✓		✓		
25	Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL							
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓		
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	✓		✓		✓		
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓		
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	✓		✓		✓		
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: LOPEZ VEGA MARIA JENI DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION


18 de NOV del 2018

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREAS							
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo	✓		✓		✓		
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
8	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
10	El ambiente donde trabajo me es confortable	✓		✓		✓		
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
21	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS							
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
23	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
26	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

18 de Nov del 2018

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	✓		✓		✓		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	✓		✓		✓		
5	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	✓		✓		✓		
6	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	✓		✓		✓		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	✓		✓		✓		
11	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	✓		✓		✓		
13	Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	✓		✓		✓		
16	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	✓		✓		✓		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
18	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓		
19	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	✓		✓		✓		
20	Conoce usted, la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓		
21	Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	✓		✓		✓		
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	✓		✓		✓		
23	Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	✓		✓		✓		
24	Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	✓		✓		✓		
25	Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL							
26	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓		
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	✓		✓		✓		
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓		
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	✓		✓		✓		
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mitchell Alarcón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: M. ESTADÍSTICO

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

18 de NOV del 2018


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREAS							
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3	Me siento útil con la labor que realizo	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
5	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo	✓		✓		✓		
7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
8	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
10	El ambiente donde trabajo me es confortable	✓		✓		✓		
11	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
14	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
19	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
21	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS							
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓		✓		✓		
23	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
26	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
28	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
29	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
30	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Mitchell Alarcón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Metodología

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

18 de NOV del 18



Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Fiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	102,20	244,727	,436	,922
VAR00002	102,28	243,638	,522	,921
VAR00003	102,36	238,234	,659	,919
VAR00004	102,28	237,471	,589	,920
VAR00005	102,33	249,324	,206	,926
VAR00006	102,46	245,486	,326	,924
VAR00007	102,38	238,572	,562	,920
VAR00008	102,72	239,471	,549	,920
VAR00009	102,51	242,687	,433	,922
VAR00010	102,62	241,872	,489	,921
VAR00011	102,18	248,584	,428	,922
VAR00012	102,54	235,252	,688	,918
VAR00013	102,74	247,230	,323	,923
VAR00014	102,59	238,813	,485	,921
VAR00015	102,25	246,955	,374	,923
VAR00016	102,30	246,011	,560	,921
VAR00017	102,41	245,679	,476	,921
VAR00018	102,44	238,417	,706	,919
VAR00019	102,66	238,630	,642	,919
VAR00020	102,49	236,287	,528	,921
VAR00021	102,41	234,546	,658	,919
VAR00022	102,44	236,684	,679	,919
VAR00023	102,64	235,101	,652	,919
VAR00024	102,79	235,404	,602	,920
VAR00025	102,70	237,178	,648	,919
VAR00026	102,18	249,050	,404	,922
VAR00027	102,67	245,191	,372	,923
VAR00028	102,72	239,471	,621	,919
VAR00029	102,56	245,584	,385	,923
VAR00030	102,64	238,468	,574	,920

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
648	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	98,11	54,337	,414	,612
ITEM2	97,79	56,837	,433	,627
ITEM3	97,82	59,350	,028	,649
ITEM4	97,69	59,551	,001	,650
ITEM5	98,61	52,743	,233	,625
ITEM6	97,93	54,296	,424	,611
ITEM7	97,98	62,616	-,298	,679
ITEM8	97,85	59,928	-,060	,659
ITEM9	98,57	53,815	,422	,608
ITEM10	99,10	56,290	,213	,632
ITEM11	99,59	56,979	,114	,644
ITEM12	99,82	60,550	-,114	,664
ITEM13	99,85	62,328	-,278	,676
ITEM14	98,70	55,245	,161	,638
ITEM15	99,38	57,405	,103	,645
ITEM16	98,34	59,296	-,030	,661
ITEM17	98,11	63,403	-,275	,696
ITEM18	99,33	54,824	,264	,624
ITEM19	98,77	49,813	,401	,692
ITEM20	97,92	57,277	,113	,643
ITEM21	97,85	56,795	,187	,635
ITEM22	97,98	55,750	,209	,631
ITEM23	98,18	48,184	,639	,560
ITEM24	100,18	56,384	,192	,634
ITEM25	99,51	55,887	,196	,633
ITEM26	98,05	54,214	,531	,607
ITEM27	99,03	62,699	-,221	,602
ITEM28	98,25	54,289	,258	,623
ITEM29	98,70	52,778	,323	,612
ITEM30	99,46	58,186	,016	,659

Anexo 6 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,376	61	,000	,699	61	,000
Satisfacción laboral	,317	61	,000	,715	61	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se comprobó el nivel de significación, si es menor que 0,05 la distribución no es normal, si es mayor que 0,05 la distribución es normal. En este caso se evidenció que la distribución no es normal dado el nivel de significación 0,000 menor a 0,05 por lo que se utilizó una prueba estadística no paramétrica: Rho de Spearman.

Grados de Correlación

Grados de correlación	Interpretación
>0.80	Muy alta
0.60-0.79	Alta
0.40-0.59	Moderada
0.20-0.39	Baja
<0.20	Muy baja

Fuente: Bisquerra (2004).
Elaboración Propia

Anexo 7
Base de datos

Variable Gestión administrativa

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	1	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	
2	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
5	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	4	3	2	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	4	2	
6	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	1	4	
7	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	2	4	4	3	
8	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	4	
9	3	1	2	3	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	2	2	4	3	
10	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	
11	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
12	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	
13	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	
14	4	4	3	5	5	4	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	4	
15	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	2	
16	3	4	5	5	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	
17	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	2	1	4	4	4	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	2	4	4	
20	5	4	4	5	4	4	3	1	2	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
21	4	4	2	3	4	5	4	2	3	3	4	4	3	1	4	4	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	
22	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2
23	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	2	
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	2	4	4	4	3	2	

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

Variable Satisfacción laboral

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	1	2	4	1	4	4	3
2	5	5	4	4	5	5	4	2	4	2	4	2	2	1	2	4	4	2	1	2	4	4	2	1	4	4	5	5	4	4
3	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	5	2	3	4	3	5	4	3
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	2	1	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	2	2	4	3	4	5	4
6	2	4	4	5	2	4	5	5	3	2	1	2	2	2	4	4	5	2	1	5	4	4	2	1	4	5	4	1	2	4
7	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	5	4	4	3	5	4	2	2	4	2	4	5	4
8	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	5	2	3	5	5	5	4	5	2	2	5	4	4	5	2
9	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	2	3	4
11	2	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	1	2	2	5	4	4	4	2	3	4	3	4	2	1
12	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	1	4	5	4	4	3	2	1	4	2	2	2	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	2	2	4	1	4	4	4	4	5	2	2	4	1	4	3	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	2	2	1	3	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	1
15	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2
16	2	4	4	5	1	4	5	4	3	2	1	2	2	2	4	4	5	2	1	5	4	4	2	1	3	4	5	4	1	2
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	2
18	4	4	4	4	1	4	4	5	4	2	2	2	2	5	2	1	3	3	2	4	5	4	4	2	2	4	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	2	1	3	2	3	3	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	5	5	5	5	5	1	2	4	1	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	1	2	4	1	4	4	3
22	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	5	2	2	4	5	5	2	2	1	4	4	5	2	1
23	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	2	2	3	2	4	5	2	2	4	5	5	2	3	2	4	4	5	2	1
24	4	4	5	5	2	2	4	5	2	4	3	2	2	2	1	4	5	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2
25	4	4	5	4	1	5	3	5	5	3	3	2	4	5	2	5	5	4	1	4	5	4	4	2	2	4	1	5	1	1
26	5	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	1	1	2	4	5	5	3	2	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	1
27	4	4	4	5	1	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	1	5	5	4	4	1	4	5	2
28	3	4	3	4	5	3	3	4	3	2	1	2	2	2	4	4	4	2	1	4	5	4	2	1	2	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	2	2	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	2	4	2	4	4	1
30	5	4	4	5	1	4	3	4	2	3	3	1	2	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	1	2	4	3	4	5	3

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

Anexo 8 Print

gestion y satisfaccion.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
52	ITEM22	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	ITEM23	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	ITEM24	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	ITEM25	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	ITEM26	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	ITEM27	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	ITEM28	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	ITEM29	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	ITEM30	Número	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	gestion	Número	8	0	Gestión admini...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
62	planificacion	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
63	organizacion	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entrada
64	direccion	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
65	control	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
66	satisfaccion	Número	8	0	Satisfacción la...	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entrada
67	significacion	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
68	condiciones	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
69	reconocime...	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
70	beneficios	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
71	gestion_agru	Número	5	0	Gestión admini...	{1, Deficient...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
72	plani_agru	Número	5	0	Planificación	{1, Deficient...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
73	organizacio...	Número	5	0	Organización	{1, Deficient...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
74	direccion_A...	Número	5	0	Dirección	{1, Deficient...	Ninguno	16	Derecha	Ordinal	Entrada
75	control_agru	Número	5	0	Control	{1, Deficient...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
76	satis_agru	Número	5	0	Satisfacción la...	{1, Insatsife...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
77	signi_agru	Número	5	0	Significación de...	{1, Insatsife...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
78	condi_agru	Número	5	0	Condiciones de...	{1, Insatsife...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
79	reco_agru	Número	5	0	Reconocimient...	{1, Insatsife...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
80	beneficios_...	Número	5	0	Beneficios eco...	{1, Insatsife...	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.OFF

08:51 15/01/2019

Anexo 9

Carta de aceptación



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
Dirección Regional de Lima



RED DE SALUD HUAROCHIRI

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Jicamarca, 15 de diciembre del 2018

OFICIO N° 270-2018/PSLG/MRRP/REDHRI

Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO

Presente:

REF: CARTA P.0812-2018 EPG-UCV-LN

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a su digno despacho para saludarlo y a la vez respecto al documento de la referencia debe manifestarse que se le dispone a brindarle las facilidades del caso **LIC. RUTH ARREGUI ATAYUPANQUI** para que pueda efectuar el trabajo pertinente con fines de la tesis para obtención de la **MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD** lo que comunico a usted para fines pertinentes.

Asimismo es propicia la ocasión para felicitarlo por esta indicativa, y al mismo tiempo desearle muchos éxitos en su defensa de tesis.

Sin otro particular es propicio la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,



Lorena Carol Guerrero Silva
Médico Geriatra, C.M.B. 045246
JEFE DEL C.E. PEDRO A. LUPEZ GUILLÉN

Anexo 10

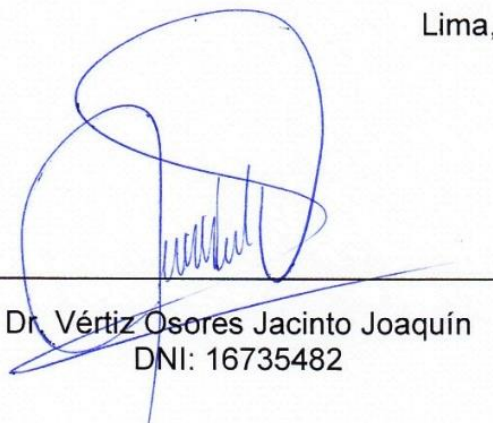


Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018”**; de la estudiante **Arregui Atayupanqui, Ruth**; 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 constatado de 25%, 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, 19 de Enero del 2019




Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&to=1065841160&lang=es&u=1049816754&ro=103

feedback studio Tesis maestría 3era entrega



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018

1 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Ruth Arregui Atayupanqui

Resumen de coincidencias ✕

25 %


Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

25	1 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	11 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	6 % >
3	repositorio.upeu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
4	Entregado a CONACYT <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 % >
5	repository.usta.edu.co <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
6	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 % >
7	Carlos Javier Shirashi ... <small>Publicación</small>	<1 % >
8	dspace.utb.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
9	revistas.uv.mx <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >

10 irkio.tio.pe -1 0/




Página: 1 de 49 Número de palabras: 8326

Text-only Report High Resolution Activado

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1065841160&lang=es&u=1049816754&ro=103

feedback studio Tesis maestría 3era entrega



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

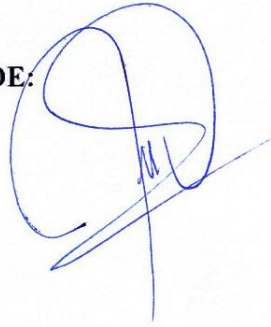
**Gestión administrativa y satisfacción laboral en el
Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén,
Huarochirí, Lima, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Ruth Arregui Atayupanqui



Filtros y configuración

Filtros

- Excluir citas
- Excluir bibliografía
- Excluir fuentes que tengan menos de:
 - palabras
 - %
 - No excluir por tamaño

Configuración opcional

- Resultado multicolor

Ajustar contrastes Informe nuevo

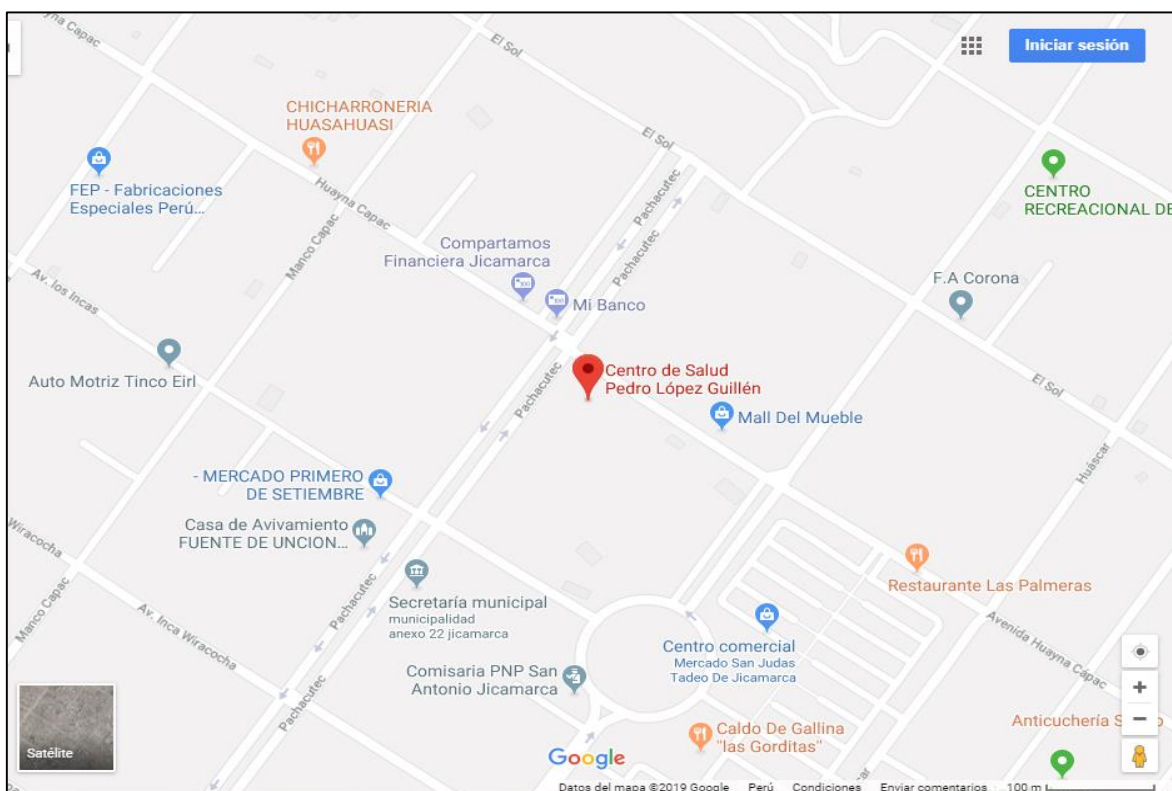
Página: 1 de 49 Número de palabras: 8326 Text-only Report High Resolution **Activado**

Anexo 11

Fotos del Centro de Salud López Guillen de Huarochirí, Lima



Frontis del Centro de Salud



Mapa de ubicación del Centro de Salud

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018**"; de la estudiante **Arregui Atayupanqui, Ruth**; 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 constatado de 25%, 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, 19 de Enero del 2019



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

https://extumain.com/app/carts/res/?id=180=1055841100&lang=es&ur=1040016754&mc=103

feedback studio

Resumen de coincidencias

25 %

Se está viendo la versión preliminar

Ver firmas en logins (Detal)

Calificación

1	Empresaria Universitaria	11 %
2	Responsable de Calidad	6 %
3	Responsable de Recursos Humanos	1 %
4	Empresaria de Comercio Exterior	<1 %
5	Responsable de Marketing	<1 %
6	Empresaria de Negocios Internacionales	<1 %
7	Chica Joven de Negocios Internacionales	<1 %
8	Responsable de Marketing	<1 %
9	Responsable de Marketing	<1 %

Escuela de Posgrado
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Br. Ruth Arregui Atayupanqui



Página 1 de 26 Número de palabras: 1026 Test only (Spain) High Resolution 100% 1000x1000



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)

Anregui, Atayupomqui, Reth
D.N.I. : 43296664
Domicilio : H.2. c. lote 22. Nazca sion. Rio Santa. los olivos
Teléfono : Fijo : Móvil : 986089795
E-mail : Abregui_24_4@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Anregui, Atayupomqui, Reth
.....
.....

Título de la tesis:

Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en el
Centro de Salud Pedro Abraham Lopez Guillen, Arequipa - 2018

Año de publicación : 2019

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 :

29 de Enero del 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Auregui Atayopomqui Ruth

INFORME TITULADO:

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham Lopez Guillen, Huachipa, Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]
 FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN