



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina
física y rehabilitación de un hospital público**

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

AUTORA:

Br. Rocio Amelin Meza Palomino (ORCID: 0000-0003-3872-3207)

ASESOR:

Dr. Chanduví Calderón Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

A mi familia, porque desde pequeña me han dado amor, cariño y apoyo en cada paso que he dado, por enseñarme a siempre hacer las cosas con excelencia y pasión, a ellos les dedico esta etapa de mi carrera para que se sientan orgullosos de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia, a mi padre que desde el cielo me da la fortaleza para seguir adelante; a mi madre por alentarme día a día para llegar a cumplir mis mayores anhelos; También agradecer a mis profesores por su enseñanza y me guiaron, en mi desarrollo como estudiante y futura maestrante.

Página del Jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: MEZA PALOMINO, ROCIO AMELIN

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 DE TRABAJADORES DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL PÚBLICO.

Fecha: 10 de Agosto del 2019

Hora: 08.00 am

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Marcelino Callao Alarcón

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Roxita Nohely Briceño Hernández

Firma: 

VOCAL : Mg. Roger Fernando Chanduví Calderón

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por UNANIMIDAD.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

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

Recomendaciones sobre la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rocio Amelin Meza Palomino, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, identificado con DNI N.º 45541333 con la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público. Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.

2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

4. Los datos que se presentan en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados por lo que estos resultados que se muestra en el informe de tesis podrán aportar en otras investigaciones.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, agosto del 2019.



Nombres y Apellidos: Rocio Amelin Meza Palomino

DNI: 45541333

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	23
2.6 Métodos de análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48
Autorización para publicación	87
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	88
Reporte Turnitin	89
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	90

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de la operacionalización de la variable gestión administrativa.	18
Tabla 2	Matriz de la operacionalización de la variable satisfacción laboral.	19
Tabla 3	Confiabilidad del cuestionario de Gestión Administrativa.	22
Tabla 4	Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral.	22
Tabla 5	Prueba de normalidad de la escala de Satisfacción Laboral y del cuestionario de Gestión Administrativa.	22
Tabla 6	Relación entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de trabajadores.	24
Tabla 7	Relación entre la dimensión organización y la satisfacción laboral.	25
Tabla 8	Relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de trabajadores.	26
Tabla 9	Relación entre la dimensión control de y la satisfacción laboral de trabajadores.	27
Tabla 10	Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque.	28
Tabla 11	Nivel de Satisfacción Laboral y Gestión Administrativa de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público.	29
Tabla 12	Gestión Administrativa de los trabajadores	31
Tabla 13	Satisfacción Laboral de los trabajadores	32

Índice de figuras

Figura 1	Relación entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores	25
Figura 2	Relación entre la dimensión organización y la satisfacción laboral	26
Figura 3	Relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral	27
Figura 4	Relación entre la dimensión control y la satisfacción laboral	28
Figura 5	Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores	29
Figura 6	Nivel de Satisfacción Laboral y Gestión Administrativa de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público.	30
Figura 7	Gestión Administrativa de los trabajadores	31
Figura 8	Satisfacción Laboral de los trabajadores	32

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque. Se aplicó una metodología analítica-deductiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población estuvo conformada por 19 trabajadores quienes conformaron la muestra censal. Se utilizó la encuesta como técnica y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron adaptados, validados por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach además se realizó las pruebas estadísticas de normalidad Kolmogorov-Smirnov³ y Shapiro-Wilk.

Dentro de los principales resultados se encontró que la correlación entre la gestión y satisfacción laboral ($p > 0.05$; $R = 0.289$); la relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral resultado ($p > 0.05$; $R = 0.294$); la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral ($p > 0.05$; $R = 0.051$); la relación entre la dimensión de dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral ($p > 0.05$; $R = 0.000$); la correlación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral ($p > 0.05$; $R = 0.361$).

Se concluye que la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral es no significativa; no existe una relación significativa entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y satisfacción laboral; no existe relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral; así también la relación de la dimensión dirección de la gestión administrativa y la satisfacción es no significativa; no existe correlación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, hospital público.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship that exists between administrative management and job satisfaction of workers in the physical medicine and rehabilitation service of a public hospital in the Lambayeque region. An analytical-deductive methodology was applied, with a quantitative approach and a non-experimental design with a correlational cross-section. The population consisted of 19 workers who made up the census sample. The survey was used as a technique and questionnaires as data collection instruments, which were adapted, validated by expert judgment and their reliability was determined through the Cronbach's Alpha test, and statistical tests of Kolmogorov- normality were performed. Smirnov³ and Shapiro-Wilk.

Among the main results, it was found that the correlation between management and job satisfaction ($p > 0.05$, $R = 0.289$); the relationship between the planning dimension of administrative management and job satisfaction resulted ($p > 0.05$, $R = 0.294$); the relationship between the organizational dimension of administrative management and job satisfaction ($p > 0.05$, $R = 0.051$); the relationship between the management dimension of administrative management and job satisfaction ($p > 0.05$, $R = 0.000$); the significant correlation between the control dimension and job satisfaction ($p > 0.05$, $R = 0.361$).

It is concluded that the relationship between administrative management and job satisfaction is not significant; there is no significant relationship between the planning dimension of administrative management and job satisfaction; there is no significant relationship between the organizational dimension of administrative management and job satisfaction; thus also the relation of the direction dimension of the administrative management and the satisfaction is not significant; There is no significant correlation between the control dimension and job satisfaction.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, public hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Con la gestión administrativa las entidades orientan a la búsqueda permanente del éxito y logro de objetivos institucionales; siendo esencial conocer y desarrollar adecuadamente cada componente de la gestión administrativa a fin de responder las expectativas a los trabajadores, fundamentalmente, las que se vinculan a la satisfacción laboral.

En el ámbito internacional se puede evidenciar que en la ciudad Sinaloa de México las clínicas presentan una problemática en las acciones de la gestión administrativa, debido a que el director y personal directivo ejerce un liderazgo autoritario en la cual existe, toma de decisiones centralizadas en el director, ausencia del líder en la gestión de objetivos y en la supervisión de los jefes, documentos de gestión inexistentes, falta de recursos monetarios y no hay programas de capacitación para el personal; así como nos indica (Suastegui, Ramirez y Ibarra, 2011).

Asimismo, en la ciudad de Santiago de Chile Gonzales, Guevara, Morales, Segura y Luengo (2013) refieren que, las enfermeras que trabajaban en el área de urgencia de los nosocomios públicos de Santiago de Chile, se encontraban insatisfechas laboralmente por la mala gestión administrativa de su líder.

En otra investigación realizada en Colombia en establecimientos de salud especializados en el Valle de Aburrá; por Arboleda (2016) donde su objetivo fue Identificar la adaptación y generalización de la plataforma estratégica en gestión del conocimiento de empleados; los resultados muestran que la gestión en los últimos años se presenta como una novedad en las tendencias administrativas y confirmo que existe mucho desconocimiento y falta de familiarización en este tema por parte de los gestores que representan a las organizaciones sanitarias por lo que les conlleva a tener dificultades para dirigir las.

Gómez, Becerra, Beltrán, García y Gómez (2012) (como se citó en García, Martínez, Rivera y Gutiérrez, 2016) en el estado de Aguascalientes de México, se realizó una investigación para determinar el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería dedicados a la parte administrativa de un establecimiento de segundo nivel de atención; en el cual se identificaron que las variables con menor satisfacción fueron la organización de su actividad laboral, relación con sus jefes inmediatos y superiores, incentivos y propuestas de ascenso.

A nivel nacional, de acuerdo al Índice de Felicidad Organizacional (IFO) (2016) el Perú ocupa el quinto lugar de felicidad laboral, de siete países, resaltando que la satisfacción laboral y/o felicidad laboral es esquivada para la gran mayoría de peruanos, puesto que, el 65% de los trabajadores están insatisfechos con su trabajo. Así mismo, el 27.4% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo en que si sus directivos se preocupan por mejorar su estado profesional y laboral.

Al respecto, Horna (2016) en su estudio de “*Satisfacción y estrés laboral en trabajadores en una entidad de salud en Trujillo*”, en la cual evidencio la existencia de una problemática donde se muestra que el (43.8% y 77.1%) presentaba un nivel medio de satisfacción en relación a la ejecución de tareas y relación con los jefes, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga de tareas laborales, condiciones físicas y políticas administrativas.

De igual manera, a nivel local, existe un notorio desinterés de incitar una gestión administrativa eficiente y que los empleados se sientan satisfechos laboralmente, se deja de lado el conocimiento y capacidades de las autoridades que se encuentran frente a las organizaciones de salud, por lo que estos cargos son impuestos políticamente.

Así, se muestra en un estudio realizado por Merino y Díaz (s.f.) el nivel de satisfacción laboral de las organizaciones estatales y particulares de la Región Lambayeque; con una muestra de 250 trabajadores; a fin de conocer cómo se sienten con respecto a su centro laboral, al trabajo que realizan, a la relación con sus directivos y compañeros, a las remuneraciones e incentivos y capacitaciones que reciben; hallándose como resultado; el 35% de los profesionales que encontraban laborando en estas entidades presento un nivel bajo, el 33% de ello resulto tener un nivel medio y el 32% un alto nivel de satisfacción en relación a la labor que realizaban en estas instituciones, además en cuanto a las relaciones con sus jefes y colegas de la organización respondieron el 40 % sentirse medianamente satisfechos; aquí el autor demuestra que existe un alto porcentaje de insatisfacción laboral de los empleados públicos a nivel local.

A nivel institucional, la observación hecha en el personal que atienden en consultorios, técnicos asistenciales y los responsables de los diferentes programas del área de medicina física y rehabilitación en un nosocomio de Lambayeque permitió determinar que estos no se encuentran satisfechos en el ejercicio de sus labores, evidenciándose en la disconformidad de la atención de sus requerimientos básicos para un mejor desempeño de sus tareas asignadas; asimismo se apreció que la gestión administrativa por parte de sus jefes y coordinadores correspondientes es regular en este servicio.

En lo internacional en algunos trabajos previos; como en España, se desarrolló una investigación sobre *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*, con una población conformada por profesionales sanitarios y de educación de la provincia de Alicante, con una muestra de 395, aplicando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario; llegando a concluir que, la relación no es favorable entre la CT y SL, así mismo para CT y CVL, en el total de casos (Rodríguez, 2016).

Por otra parte, en un estudio sobre *Satisfacción laboral de los profesionales del área de la salud de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*, propusieron explorar y analizar el fenómeno de satisfacción laboral, constituida por 546 profesionales. Se apoyaron en un tipo un estudio retrospectivo, considerando como diseño ex post facto; utilizaron cuestionarios y la recopilación de datos lo hicieron mediante encuesta. En lo principales hallazgos de este estudio mencionaron que existen diferentes niveles de satisfacción, siendo los más satisfechos los equipos de gestión y los médicos residentes, en cambio los facultativos especialistas, los auxiliares y profesionales en enfermería respondieron que su satisfacción era baja. (Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer, 2015).

En la ciudad de Asturias en un estudio realizado por Rodríguez, Gómez, y De-Dios (2017) titulado *Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias*, cuya población lo conformaron todos los profesionales y la muestra compuesta por toda la población, llegando a la conclusión que el 12.2 % de los participantes no se sentían satisfechos con el trabajo que desarrollaban.

En el Perú, se estudió sobre *liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*, trabajando con una población de 233 colaboradores y una muestra de 145, habiendo aplicado encuestas y cuestionarios, concluye en, que, entre el liderazgo y gestión administrativa resultó una relación significativa (Bustamante y Ochoa, 2017)

En otra investigación de Aguilar (2017) que llevó como título *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del instituto de medicina legal III de Arequipa*, enmarcándose con una metodología cuantitativa, transversal y diseño correlacional; de todos los empleados de esta institución 45 de estos conformaron la muestra, se realizó la evaluación con ayuda de un cuestionario como instrumento; considerando como técnica a la encuesta. Entre sus principales resultados; el 51.11% de trabajadores está satisfecho con su labor y 48.89% tiene una baja satisfacción; concluyendo que el clima organizacional de esta entidad presenta una relación directa y significativa con la satisfacción laboral de su personal.

En otro estudio, realizado por Mino y Zavaleta (2015) titulado *Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables, financieras y administrativas de la universidad Católica los Ángeles en Chimbote*, en el cual se propusieron como objetivo general determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral; por la metodología analítica-deductiva e inductiva, bajo un enfoque cuantitativo; consideró a 30 personas para su muestra de toda su población; dentro de sus conclusiones a las que arribaron estos estudiosos, fue que la satisfacción laboral es alta de docentes y administrativos, sin dejar de considerar algunos factores extrínsecos (cronograma de trabajo y salario) muestran una baja satisfacción, en cambio la correlación resultó alta entre las variables de estudio.

Pablos (2016) desarrollo una investigación que llevó como título *Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid*, su muestra estuvo compuesta por 806 enfermeras y enfermeros; con un enfoque cuantitativo, descriptivo; en la cual aplico como instrumento un cuestionario que consto de tres partes (Información con datos generales, percepción del contexto laboral, opiniones y sugerencias); dentro de sus resultado obtuvo que un 30 % de la muestra se encontraba insatisfecha en relación al ámbito laboral y el 50% estuvieron satisfechos.

En cuanto a gestión Santillán y Asmat (2014) presentaron un estudio de *Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos de un Hospital Público de la Región de Trujillo*; con el único afán de evaluar y determinar las deficiencias del desarrollo de la gestión institucional; la población estuvo compuesta por 313971 pacientes; la muestra lo constituyó 246 pacientes. Dentro de sus conclusiones describieron que la calidad y la producción e ingresos económicos presento una relación directa, ante esto propusieron que una gestión de calidad debe desarrollarse simultáneamente a la gestión estratégica en la que los altos gerentes participen con inteligencia en estos factores.

Peña y Padilla (2014) en su estudio titulado *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú*, siguiendo la metodología de investigación de diseño no experimental, en la cual 120 colaboradores fueron parte de la muestra; Obteniendo como resultados que el 50% percibió una gestión administrativa inadecuada y el 55% presento una satisfacción laboral de nivel regular. Los investigadores concluyeron que la gestión administrativa presenta una muy alta correlación con la satisfacción de los trabajadores que fueron encuestados en la empresa estudiada.

A nivel local, los autores Palacios y Moncayo (2017) investigaron sobre *el grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del banco Falabella Chiclayo*. El objetivo general de su trabajo consistió en conocer si existe un efecto sobre el liderazgo general y la satisfacción laboral, para lo cual se empleó una metodología de un diseño no experimental, bajo el enfoque cuantitativo; esta investigación presento una población pequeña, por lo que no hubo cálculo de muestra si no censo, conformado por 28 colaboradores de esta empresa. Una de las conclusiones a las que arribó esta autora es que, el nivel de la supervisión tiene un rol moderador potenciador entre liderazgo gerencial y satisfacción laboral.

La gestión administrativa permite la construcción de un país con mejores resultados económicos; con leyes y normas que favorezcan al desarrollo de una sociedad más eficiente y eficaz, siendo uno de los principales objetivos que comprende la gestión administrativa moderna; así mismo todas las instituciones dependiente de esta para el acopio de su potencial humano y recursos en el desarrollo planes estratégicos y que a su vez la administrativa contribuya e impulse a los sectores políticos, sociales, económicos y religiosos de una determinada población, así como lo manifiesta (Santillán y Asmat, 2014).

Así mismo, Bustamante y Ochoa (2017), nos dan a entender que la gestión administrativa es demostrar que haciendo uso de las facultades obtenidas y de recursos disponibles se podrá concretar metas y objetivos institucionales que fueron planteados o propuestos por la organización.

Chuquipoma (2017) y Mendoza (2017), desde otra perspectiva nos dan a conocer sobre la gestión administrativa que, es un instrumento por la cual facilita el desarrollo de los procesos planificados por la entidad, este tipo de gestión se observa que se está aplicando en el sector privado y estatal en el que día a día se está direccionando de una mejor forma en el desenlace de los planes operativos y estratégicos para así lograr que la gestión administrativa sea eficiente y proporcione mejoras en las cuatro funciones principales de la gestión administrativa de una organización.

Otros autores nos dan otra definición respecto a gestión administrativa donde indica que es adaptar y aplicar el conjunto de elementos disponibles, con el afán de planificar y organizar los recursos necesarios para enrumbar las actividades mediante la dirección y el control en una organización (Mercado, 2016 y Botero, 2017).

En la teoría de Taylor (1994) (como se citó en Manrique, 2016), quien fue considerado padre de la administración contribuyendo en el desarrollo de los principios de una institución definió a “la gestión como el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente” (p.133). Pues este concepto nos da entender que la gestión es la habilidad que pueda tener un directivo para poder desarrollar planes estratégicos que le permiten llevar a una organización al éxito en los servicios de salud que brinde y tratando de utilizar los recursos necesarios para cada actividad que realice.

Así mismo, en la teoría de Fayol (1969) (como se citó en Manrique, 2016), el cual fue identificado como un autor que favoreció al “enfoque clásico de la administración haciendo referencia que la administración es un proceso que está compuesta por funciones administrativas (planeación, organización, dirección y control) con principios administrativos que aseguren la buena forma y funcionamiento del cuerpo social” (p.133). esta definición hace énfasis que una organización debe realizarse siguiendo todas fases de este proceso administrativo con el afán de obtener resultados exitosos en la racionalización del organigrama estructural de dicha institución.

Por otro lado, Parker y Barnard (como se citó en Suárez, 2015), es su teoría señalaron que la gestión administrativa, viene hacer un objetivo común del personal que labora y los directivos de un mismo establecimiento de salud, por lo que plantea la necesidad de una comunicación horizontal entre los jefes y trabajadores y puedan participar en algunas decisiones que se tomen en la resolución de la problemática de la institución, para esto es importante la aceptación de la autoridad por parte del equipo de trabajadores y considerando estos factores: la interacción entre el personal, el inicio de la planificación y adopción de directrices políticas y dar continuidad a los procesos en curso; esta teoría presenta algunas características:

El estudio de la jornada laboral y la adaptación del individuo a éste: consiste en la identificación de perfil de cada individuo que va ocupar el puesto de trabajo e identificar la predisposición a adecuarse a este; la segunda característica es la adaptación del trabajo al colaborador: esta viene hacer las tareas asignadas y el ambiente de trabajo cumpla con las exigencias del profesional.

La primera dimensión de la gestión administrativa viene hacer la planificación, la cual se puede definir como unas de las herramientas clave para la administración y es la primera función vital. La capacidad que tenga el líder para planear cuidadosamente todo lo que necesite hacer, por adelantado, le permitirá conseguir infinitamente más que una persona que trabaje sin un plan. La regla para que un líder tenga éxito debe escribir sus objetivos y dejar bien claras las metas que desea lograr. Así también, se debe realizar listas detalladas de cada paso que dará para conseguir esos objetivos (Tracy,2017).

La planificación es un elemento importante en la gestión administrativa de los establecimientos de salud, porque mediante esta herramienta de gestión permite tomar decisiones confiables en la realización de los objetivos institucionales planteados, haciendo que se tome en cuenta la realidad actual que presenta la organización. (Velásquez, Ponce y Franco, 2016).

Además, para Mercado (2016) la planificación institucional puede desarrollar y coordinar, así también realiza un control de técnicas, por lo que le permitirá a un líder tener la capacidad de originar un buen desempeño en lo trabajadores, a la vez que la organización es un medio que permite a los empleados colaborar con esta para lograr objetivos individuales que pueden estar relacionados directamente o indirectamente a sus funciones asignadas.

En cambio, Bustamante y Ochoa (2017) refieren que la planificación es la selección minuciosa de toda la información y propuestas que se tengan con respecto a la realidad pasada y actual, para si de esa manera se puedan desarrollan los planes estratégicos y operativos durante el proceso de gestión institucional con el afán de lograr mejoras en la entidad.

En cuanto a la organización considerado como la segunda dimensión Mercado (2016), describe que esta Brinda y moviliza recursos para poner en marcha un plan de una institución por lo que debe contar con niveles altos, medios y operativos para su funcionamiento y así fomentar el orden, la puntualidad, el trabajo en equipo; así también menciona que, una vez hecho el plan, se tiene que reunir al personal, el dinero, los recursos y servicios necesarios para transformar el plan en algo real y evitar duplicar funciones que puedan afectar al ambiente laboral del personal. Los mejores líderes son excelentes planificadores y organizadores. Así mismo pueden reunir gran número de trabajadores y coordinar actividades muy complejas (Tracy, 2017).

Para Bustamante y Ochoa (2017) y Paredes (2015) la organización permite tener en claro las prioridades institucionales con el fin de dar atención a cada plan estratégico que se ha desarrollado en la planificación, además permitirá que la autoridad pueda motivar al orden, puntualidad, trabajo en equipo y adquiera experiencias agradables durante su gestión en la organización.

Rodríguez (2017) afirma que la organización es una pieza importante en las estrategias de la administración en la cual permitirá fijar las funciones de los individuos en su puesto de trabajo dentro de una institución de salud.

Con respecto a la dirección viene hacer la tercera dimensión vital de la administración, siguiendo a la planeación y organización, en la cual este elemento es responsable de dar inicio el proceso de gestión y dinamizar a una entidad; por lo que esta se encuentra relacionada con la puesta en marcha, asimismo tiene que ver con el talento humano. La dirección está directamente relacionada con predisposición y entusiasmo que muestran los trabajadores de una organización mediante el liderazgo, comunicación asertiva y retroalimentación a sus colaboradores (Mercado, 2016).

Rodríguez (2017) afirma que la dirección está relacionada con el liderazgo y la forma de motivación que ejercen los directivos para integrar las habilidades de su personal, con el afán de hacerles sentir comprometidos institucionalmente para brindar un mejor servicio y optima distribución de los recursos de la organización.

También Bustamante y Ochoa (2017) lo describen a la dirección como el encargado de direccionar a los trabajadores y orientar sus esfuerzos a través de la motivación, comunicación lineal, acompañamiento y supervisión durante el desarrollo de sus funciones; por lo que ésta permitirá la verificación del cumplimiento de una eficiente gestión, efectividad de la auditoría y la retroalimentación.

La cuarta dimensión es el control, es una fase, pues, aun no muy experimentada. En algunos casos permite a las organizaciones de salud que tengan exitosos planes, una organización alineada y una dirección adecuada, el líder no lograra verificar como se encuentra la situación real de la institución si no existe una forma por la cual pueda informarse sobre si los hechos van en relación a las metas a través de la permanente evaluación, monitoreo de indicadores de eficiencia y calidad (Mercado, 2016).

Al respecto Maza (2018) manifestó que el Control es una función que interviene en que haya buenas condiciones en los ambientes de trabajo por ser un factor que preocupa bastante al personal pues es de suma importancia saber cómo es la infraestructura en la cual laboran, con adecuadas instalaciones y con medidas de seguridad.

Otros autores como Bustamante y Ochoa (2017) refieren que el control es una función de la administración en la cual verifica las actividades laborales sean cumplidas eficientemente y haciendo uso adecuado de los materiales que se requirió. Permitiendo un buen rendimiento de cuentas de los indicadores de gestión y de la ejecución presupuestal y económica de la empresa.

La satisfacción laboral viene hacer la segunda variable que se está estudiando, la cual se define, un resultado obtenido de las percepciones individuales en cuanto al ambiente laboral de un empleado basándose en los factores de: estilo de dirección, políticas, satisfacción, afiliación del trabajo en equipo, condiciones y beneficios laborales (Carrera, 2014). Así mismo Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matus, y Balseiro, (2013) refieren que es un estado emocional placentero basado a las experiencias de trabajo de un individuo haya tenido durante su jornada laboral.

Sin embargo, para Marín y Placencia (2017) lo describen a esta variable, como un estado emocional positivo derivado de las percepciones subjetivas de una persona en relación a sus experiencias laborales, distinguido por un equilibrio final entre el rol que quiere cumplir el trabajador y la institución.

Así también otros autores lo definen como una actitud global de los colaboradores hacia su trabajo, que se presenta a partir de su satisfacción con sus tareas y el nivel de compromiso entre el sujeto y la institución (Rakowska, Cichorzewska y Espinosa, 2017).

Por otro lado, se estima, como el conjunto de emociones y sentimientos verdaderos frente a la tarea que se desempeña un colaborador, así, evidenciándose naturalmente en sus actividades diarias, incluso, predominado en su vida cotidiana (Galindo, 2017). En cambio, para Herzberg (1959) (como se citó en Contreras, 2017) afirma “que, la real satisfacción de las personas con su actividad laboral constituya el hecho de enriquecer su puesto para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente un crecimiento mental y psicológico” p30.

En cuanto a los modelos de satisfacción laboral, se ha considerado las siguientes teorías de tres autores, de los cuales son:

Teoría de Higiene-motivacional propuesta por Herzberg (1968) (como se citó en Suarez, 2017) en esta teoría el autor considera que cuando algunos factores están presentes estarían relacionados con la satisfacción laboral, en cambio cuando existe la ausencia de otros se habla de insatisfacción laboral. Ante esto se puede definir que los aspectos motivacionales del trabajo desde lo intrínseco (logro y valor a este, el trabajo en sí, crecimiento y responsabilidad) vienen hacer los factores presentes que son responsables de la satisfacción. En cambio, los elementos de higiene que vienen hacer extrínsecos al trabajo; políticas institucionales y administrativas, control, condiciones del trabajo, beneficios económicos y relaciones interpersonales) se relacionan a la insatisfacción resultantes de los factores ausentes.

Teoría del ajuste al trabajo por Dawes (1994) (como se citó en Suarez, 2017) en esta segunda teoría indica que, las habilidades de un ser humano del conocer, de lo aprendido, actitudes y comportamiento se deben relacionar con las expectativas de tiene una organización para un puesto de trabajo; existiendo una probabilidad alta de que realice un buen trabajo, siendo además percibido por la empresa para quien trabaja;

Asimismo, nos afirma que cuanto más se relacione los esfuerzos (premios) en las tareas u organización con los valores que un ser humano que busca satisfacer mediante su trabajo (confort, logro, estatus, seguridad, autonomía, altruismo); la persona tendrá más probabilidad de permanecer en su puesto de trabajo y hasta llegue a tener éxito en el mismo por cual recibirá reconocimientos que esta espera.

El tercer modelo Quarstein, McAffe, y Glassman (1992) (como se citó en Suarez, 2017) menciona a la Teoría de los Eventos Situacionales; hace mención dos factores: características situacionales en donde un individuo tiende a evaluar algunos aspectos laborales antes de ingresar a un puesto de trabajo, los cuales son (sueldo, oportunidades de promoción, ambiente, políticas institucionales y control) y el segundo factor lo denomina eventos situacionales que vienen hacer facetas laborales las cuales no fueron tomadas en cuenta antes por los trabajadores, sino que estas se presentan cuando la persona ocupa el puesto, por lo que estos pueden ser positivos (días libres) o negativos (desperfecto de un equipo).

De acuerdo a Suarez (2017) la satisfacción laboral presenta cuatro dimensiones o características consideradas para el desarrollo de esta investigación; Significación de la tarea: A esta primera dimensión se le conoce en estar dispuesto a una actividad laboral asignada (sentido de esfuerzo, ejecución, igualdad).

La dimensión dos condiciones de trabajo: Es una evaluación laboral en cuanto a la existencia o tiempo de los componentes o elementos que norman y organizan el ejercicio laboral de una institución (Suarez' 2017). Así también Sánchez y García (2017) manifestaron que esta dimensión se caracteriza por el nivel de salario, actividad laboral, días libres, capacitación para el desarrollo de sus tareas asignadas.

La tercera dimensión reconocimiento personal y social: definida también como predisposición de evaluar las labores en relación al reconocimiento individual o al equipo de trabajo que conforman la organización en resultados exitosos de la institución (Suarez,2017). También se refiere a todas las felicitaciones que lo jefes inmediatos lo hagan saber o reconozcan a sus subordinados por el buen desempeño en actividades laborales (Neira y Salinas, 2017).

Beneficios económicos: siendo la cuarta dimensión que, viene hacer la capacidad del trabajador que presenta en sus actividades laborales respecto a sus remuneraciones o estímulos económicos que es el resultado de los esfuerzos realizados en función de su campo laboral en una organización (Suarez,2017). Así también otro autor manifiesta que son compensaciones que un empleado recibe de las entidades para la cual trabaja la cuales pueden ser mediante el sueldo y premios (Aguilar, 2017).

La satisfacción laboral es importante y beneficiosa tanto para los trabajadores como para las instituciones de salud donde se desempeñan. Así mismo esta permitirá descubrir algunas características o factores relacionados al trabajo, en la cual la entidad podrá corregir ciertos aspectos o situaciones que dañen o perjudiquen a sus colaboradores y así de esta manera lograr la satisfacción laboral sus recursos humanos (Chipa y Choque, 2017).

Asimismo, Chipa y Choque (2017) manifiestan que, si las instituciones de salud mantienen satisfechos a sus colaboradores en su puesto de trabajo, estos aumentaran su rendimiento y productividad en sus actividades asignadas permitiendo teniendo como

resultado un servicio eficiente y de calidad. Afirmando que un trabajador satisfecho habla de una manera positiva de su entidad donde labora, ayudar a sus compañeros.

En cambio, Cruz (2016) refiere la importancia desde la perspectiva organizacional de una institución de salud, por lo que influye directamente en la producción, ausentismo laboral, rotación de personal, en el cuidado de brindar un servicio al cliente y la colaboración extra en su tarea; es por ello que la satisfacción laboral no solamente resulta importante para la comodidad del propio empleado sino es en beneficio del establecimiento por lo que al tener un trabajador motivado y en buenas condiciones puede evitar que este acuda a actividades sindicales, reclamos, jubilaciones anticipadas, juicios laborales; estas situaciones puedan ocasionarle gastos muy costosos a la institución.

Aguilar (2017) describe algunas consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción laboral a un servidor dentro de una organización como pueden ser: a) satisfacción y productividad; esta se encuentra estrechamente relacionada con el rendimiento o productividad es decir si un empleado se siente satisfecho será más productivo en sus funciones asignadas. b) satisfacción y ausentismo; de acuerdo al autor menciona que estas dos características se relacionan en cierto grado, pero no completamente porque un individuo puede ausentarse por alguna enfermedad o problemas familiares fortuitos, pero no quiere decir que es producto de insatisfacción. c) satisfacción y rotación; existe relación negativa por lo que a una organización le resulto gastos altos al rotar a un personal a otras áreas en el entrenamiento y adaptación a su nuevo lugar de trabajo, es decir que no siempre el personal es rotado por insatisfacción.

El presente estudio planteó un problema general y cuatro específicos como se detallan a continuación:

P: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?

P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?

P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?

P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?

P4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?

El presente trabajo de investigación en la actualidad es uno de los temas de mucha relevancia porque permitió saber cuál es la correlación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación.

El servicio de medicina física y rehabilitación que se encuentra en la región Lambayeque atiende a toda la población de la macro región norte que acuden a este servicio. Socialmente esta investigación es de mucho valor, porque permitió mejorar la gestión administrativa por parte de los jefes de servicio o directores de establecimientos de salud, en la cual ayudo a corregir algunos factores relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores de este servicio y así contribuyo en el logro de algunos objetivos del establecimiento.

En lo teórico se justificó por lo que permitió conocer con más detalle y profundidad conceptos y teorías de diferentes autores de las variables que se investigó, así también se hizo una descripción de las características o dimensiones más importantes consideradas para esta investigación.

En lo metodológico este estudio permitió contribuir con el conocimiento de cuáles son los pasos que se debe seguir en el desarrollo de otras investigaciones, así también. Asimismo, será de ayuda en las bases metodológicas para futuros estudios relacionados a las variables que se estudiaron.

La investigación permitió desarrollar un objetivo general y cuatro específicos los cuales se mencionan en los siguientes párrafos.

O: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

O1: Identificar la relación que existe entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

O2: Identificar la relación que existe entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

O3: Identificar la relación que existe entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

O4: Identificar la relación que existe entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

De acuerdo al planteamiento del problema permitió formular las siguientes hipótesis, así mismo se consideró hipótesis nula:

H: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

H2: Existe una relación significativa entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

H3: Existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

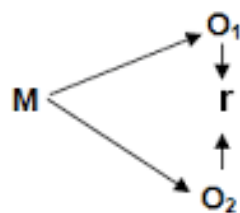
H4: Existe una relación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación siguió la metodología de acuerdo al enfoque cuantitativo y diseño no experimental, por lo que no llegó a manipular las variables y los hechos ya se habían dado antes del estudio denominada también retrospectiva. En cuanto al diseño de corte transversal correlacional, Valderrama (2013) y Bernal (2016). manifiestan que este diseño se centra en la descripción de correlación dos variables o resultados en un determinado momento y tiempo definido. Pero nunca da una explicación en cuanto a que una variable sea la causa de la otra Teniendo el siguiente esquema:



Donde:

M: Es la muestra de los trabajadores

O1: Observación de la variable 1.

O2: Observación de la variable 2.

r: Es el coeficiente de Correlación entre las dos variables.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable independiente: Gestión administrativa, es adaptar y aplicar el conjunto de elementos disponibles, con el afán de planificar y organizar los recursos necesarios para enrumbar las actividades mediante la dirección y el control en una organización (Mercado, 2016 y Botero, 2017)

Variable dependiente: Satisfacción laboral, también definida como el resultado que se obtiene de la percepción obtenida por los individuos, en cuanto al ambiente laboral de un empleado basándose en los factores de: estilo de dirección, políticas, satisfacción, afiliación del trabajo en equipo, condiciones y beneficios laborales (Carrera, 2014).

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de Gestión administrativa.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Variable	Dimensiones	indicador	Ítems	Codificación	Niveles y rangos												
Variable Independiente: Gestión administrativa	Planeación	Resultados.	1	1-5	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Percentiles</th> <th>Gestión Administrativa</th> <th>Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P₂₅</td> <td><=39</td> <td>Deficiente</td> </tr> <tr> <td>P₅₀</td> <td>40 a 48</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>P₇₅</td> <td>>= 49</td> <td>Eficiente</td> </tr> </tbody> </table>	Percentiles	Gestión Administrativa	Nivel	P ₂₅	<=39	Deficiente	P ₅₀	40 a 48	Regular	P ₇₅	>= 49	Eficiente
		Percentiles	Gestión Administrativa			Nivel											
		P ₂₅	<=39			Deficiente											
	P ₅₀	40 a 48	Regular														
	P ₇₅	>= 49	Eficiente														
	Planes estratégicos	2															
	Planes operativos	3															
	Organización	Orden	4,5	1-5													
		Puntualidad	6														
		Trabajo en equipo	7														
		Distribución de personal	8														
		Comunicación asertiva	9 y 10														
	Dirección	Retroalimentación a colaboradores	11	1-5													
		Indicadores de gestión	12														
	Control	Evaluación	13 y 14	1-5													
Monitoreo de la gestión		15															
Indicadores de eficiencia y eficacia.		16 y 17															

Tabla 2

Matriz de la operacionalización de la variable de Satisfacción Laboral.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Variables	Dimensiones	indicador	Ítems	Codificación	Niveles y rangos		
Variable dependiente: Satisfacción Laboral,	Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	1,2,3,4,5,6 y 7	1-5			
	Condiciones del trabajo	Higiénico o Extrínseco	8,9,10,11, 12, 13 y 14	1-5	Percentiles	Satisfacción laboral	Nivel
	Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco	15, 16 y 17.	1-5	P ₂₅	<=66	Insatisfecho
					P ₅₀	67 a 76	Ni satisfecho ni insatisfecho
	Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco	18, 19 y 20	1-5	P ₇₅	>= 77	Satisfecho

2.3. Población, muestra y muestreo

Se recogió información de 19 trabajadores de salud que laboran en la unidad de medicina física y rehabilitación de un establecimiento estatal de la región Lambayeque, en el año 2019, los cuales conformaron la población de estudio.

La muestra para este estudio estuvo compuesta por un total de 19 trabajadores de salud, 04 médicos y 15 paramédicos, en la cual se hizo uso de toda la población, es decir; se trabajó con toda la población mencionada.

Los criterios de inclusión que se utilizó para esta investigación fueron: ser trabajador en el servicio, haber asistido o tener turno en el día de la aplicación de las encuestas.

Los criterios que se consideraron en la exclusión que se consideraron son: no ser trabajador del servicio de salud en estudio, no ser profesional de la salud.

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

Para la recopilación de datos se utilizó como técnica encuestas y como instrumento dos cuestionarios de encuesta, mediante los cuales permitieron recoger la información necesaria para contrastar las hipótesis formuladas.

En relación a los cuestionarios y escalas aplicadas en la organización, estas fueron respondidas de acuerdo a sus percepciones de cada individuo, por lo que estos instrumentos fueron adaptados y validados por juicio de expertos en donde se consideró la operacionalización de las dos variables. El cuestionario para medir la gestión administrativa fue adaptado del autor Bustamante y Ochoa (2017) y luego validado por juicio de expertos; fue aplicado a colaboradores que formaron parte de la muestra para medir el nivel de percepción y el otro instrumento de la satisfacción laboral fue aplicada a los mismos profesionales para medir la satisfacción de trabajadores de este servicio que también fue adaptado y validado por juicio de expertos el instrumento “Escala de Opiniones SL-SPC”, de Palma (2005) y Suarez (2017).

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la Gestión administrativa

Autor: Bustamante y Ochoa (2017)

Adaptación: Rocio Amelin Meza Palomino

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Forma de administración: Se aplica de manera individual o colectiva, dicha actividad lo puede ejecutar una persona preparada o con experiencia en aplicación.

Objetivo: Determinar el nivel de gestión administrativa

Población a aplicar: Trabajadores.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Número de ítem: 17

Escala: De Likert

Escala de medición: Nunca, casi nunca, a veces, siempre y casi siempre

Niveles: Deficiente, regular y eficiente

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre de escala: Escala de Conocimiento de la satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma (2005) y Mario Suarez (2017)

Adaptación: Rocio Amelin Meza Palomino

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Forma de administración: Se aplica de manera individual o colectiva, dicha actividad lo puede ejecutar una persona preparada o con experiencia en aplicación.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral.

Población a aplicar: Trabajadores.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Número de ítem: 20

Escala: De Likert.

Escala de medición: Total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo.

Niveles: Insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho.

Evalúa: El nivel de satisfacción laboral, tanto de forma general como respecto a las dimensiones.

A continuación, se muestra la validez y confiabilidad de los instrumentos de ambas variables, en las siguientes tablas.

Tabla 3

Confiabilidad de la Escala de Gestión Administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.809	17

Fuente: cuestionario de gestión administrativa

Al observar la tabla 3, la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach (valor α), encontrando un valor de 0.809; lo cual presenta una alta confiabilidad de 81%, en consecuencia, según Hernández (2014), el cuestionario de gestión administrativa presenta alta fiabilidad y coherencia interna.

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.854	20

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral

Al observar la tabla 4, la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach (valor α), encontrando un valor de 0.854; lo cual presenta una alta confiabilidad de 85%, en consecuencia, según Hernández (2014), el cuestionario de satisfacción laboral presenta alta fiabilidad y coherencia interna.

Tabla 5

Prueba de normalidad de la escala de Satisfacción Laboral y del cuestionario de Gestión Administrativa.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.141	19	.200*	.940	19	.262
Gestión Administrativa	.170	19	.149	.933	19	.198

Fuente: cuestionario de gestión administrativa y satisfacción laboral

2.5. Procedimiento

La presente investigación siguió el siguiente procedimiento: Inicialmente, se identificó el problema de estudio; luego se procedió a buscar información sobre la problemática en estudio; después se adaptaron y validaron los instrumentos de recolección de datos; seguidamente se procedió a aplicar los instrumentos a la muestra seleccionada. Una vez obtenidos los datos se procedió a procesarlos con uso del software SPSS v.23 para luego ser interpretados. Finalmente, en base a los hallazgos obtenidos, se procedió a discutir dichos resultados considerando los estudios previos y bases teóricas respecto a las variables de estudio, llegando a responder cada uno de los objetivos inicialmente formulados.

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenido, se realizó la correlación entre las dos variables y sus dimensiones estudiadas en los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque; 2019. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 23, método y el desarrollo del cálculo fue con el coeficiente de correlación de Pearson según, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) *“como una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel intervalos o de razón”* (p. 304).

2.7. Aspectos éticos

Para esta investigación, se consideró de acuerdo a la normativa de la universidad, en la cual se realizó con responsabilidad el procesamiento de resultados obtenidos al término de la aplicación de instrumentos de recolección. Así mismo, estos permitieron llevar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas. Además, se consideró las normas de American Psychological Association (APA); así también guardo la confidencialidad de los colaboradores que llenaron los cuestionarios.

III. RESULTADOS

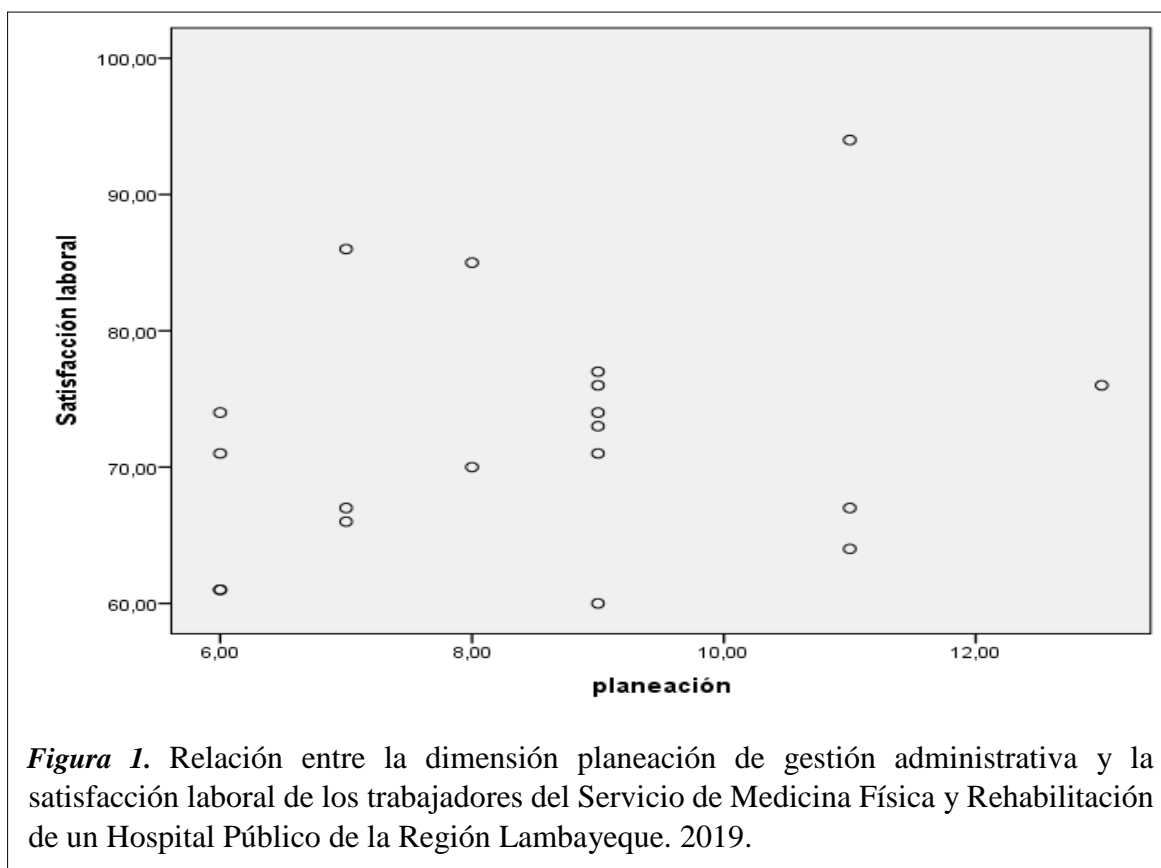
En la presente investigación, se aplicó cuestionarios a los 19 trabajadores del servicio en la cual permitió recoger los datos necesarios para el trabajo de investigación. Este instrumento estuvo compuesto por dos partes, en la primera parte se solicitó información sobre la variable Gestión Administrativa (cada ítem fue valorado por medio de una Escala Likert de 1 a 5 puntos, en el que 1 significa Nunca, 2 equivale a Casi nunca regular, 3 corresponde A veces, 4 se refiere a Casi siempre y 5 significa Siempre); y en referencia a la variable Satisfacción Laboral (para esta variable los ítems fueron valorados por medio de la Escala Likert de 1 a 5 puntos, pero que a diferencia del anterior 1 significa Totalmente en desacuerdo, 2 corresponde a en desacuerdo, 3 se refiere a Indiferente, 4 significa que está De acuerdo y 5 significa Totalmente de acuerdo);

A continuación, se describen los resultados orientados a responder el OE1 sobre la relación dimensión planeación y satisfacción laboral, en cual se presenta en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 6

Relación entre la dimensión planeación de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Planeación	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	.254
Sig. (bilateral)	.294
N	19



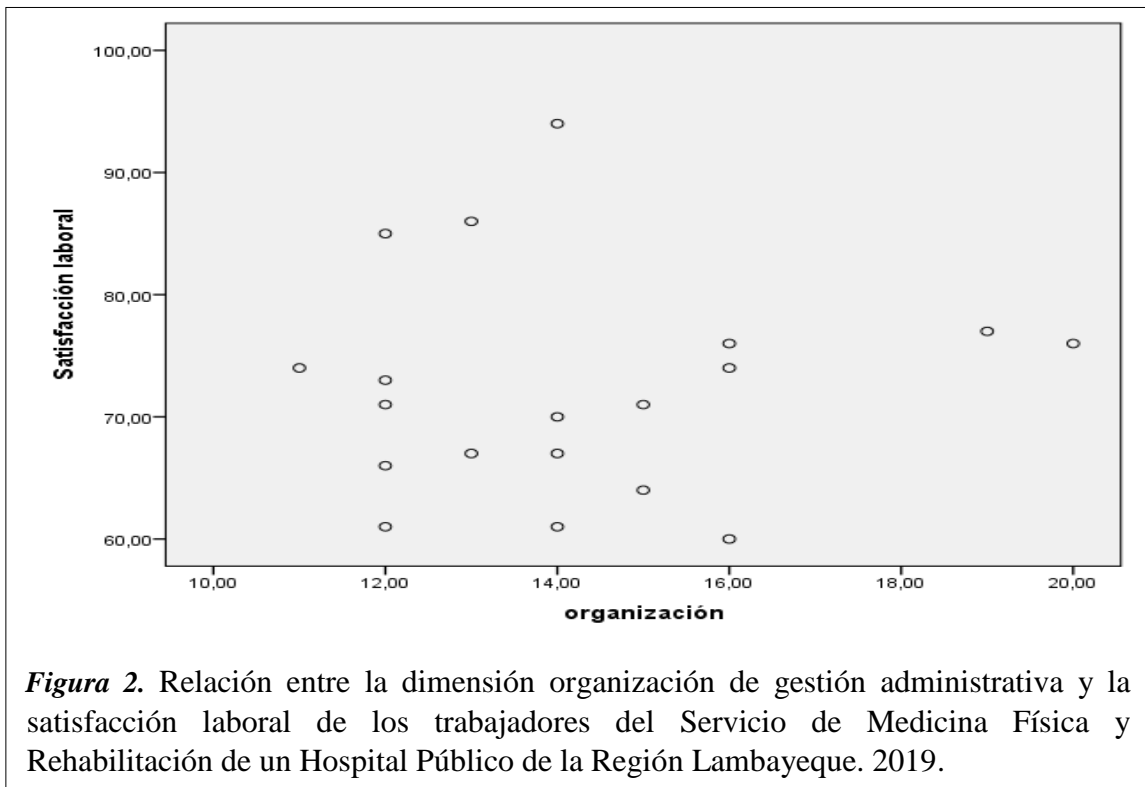
Al observar la tabla 6, la prueba de correlación resultó no significativa ($p > 0.05$), en consecuencia, según Hernández (2014), la relación entre la dimensión de planeación de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque es no significativa. En cuanto a la magnitud y dirección es del tipo positiva débil, $R = 0.294$.

A continuación, se describe los resultados orientados al logro del OE2 sobre la relación dimensión organización y la satisfacción laboral, en cual se presenta en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 7

Relación entre la dimensión organización de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Organización	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	.051
Sig. (bilateral)	.836
N	19



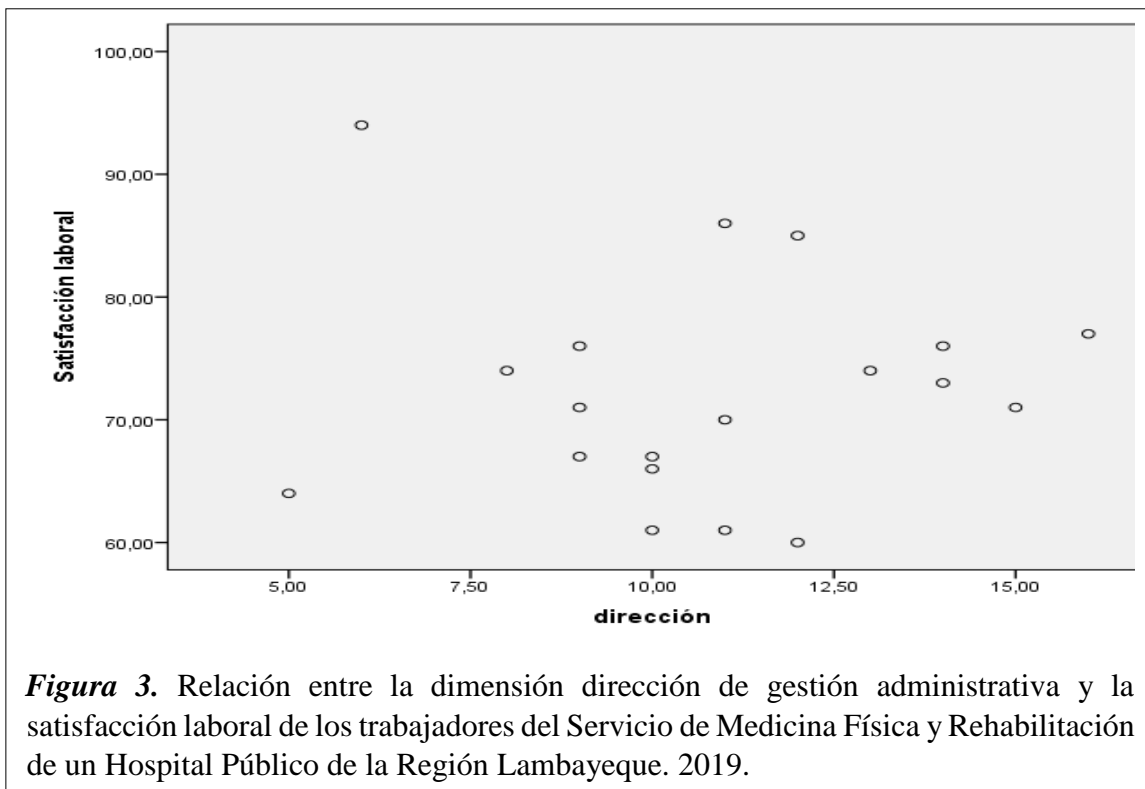
En la tabla 7, la prueba de correlación resultó no significativa ($p > 0.05$), en consecuencia, según Hernández (2014), la relación entre la dimensión de organización de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque es no significativa. En cuanto a la magnitud y dirección es del tipo positiva muy débil, $R = 0.051$.

A continuación, se describe los resultados orientados al logro del OE3 sobre la relación la dimensión dirección y la satisfacción laboral, en cual se presenta en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 8

Relación entre la dimensión dirección de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Dirección	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	.000
Sig. (bilateral)	1.000
N	19



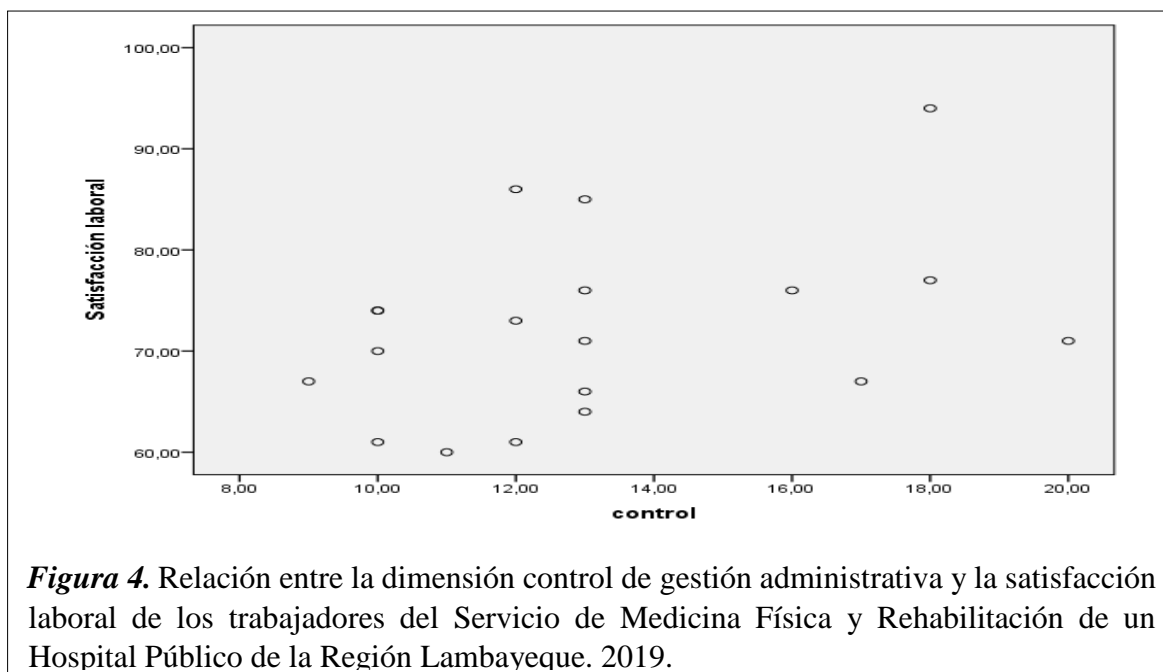
En esta tabla, la prueba resultó no significativa ($p > 0.05$), en consecuencia, según Hernández (2014), la relación entre la dimensión de dirección de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque es no significativa. En cuanto a la magnitud y dirección es del tipo nula, $R = 0.000$.

Así mismo, se describe los resultados orientados al logro del OE4 sobre la relación la dimensión control y la satisfacción laboral, en cual se presenta en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 9

Relación entre la dimensión control de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Control	Satisfacción laboral
Correlación de Pearson	.361
Sig. (bilateral)	.129
N	19



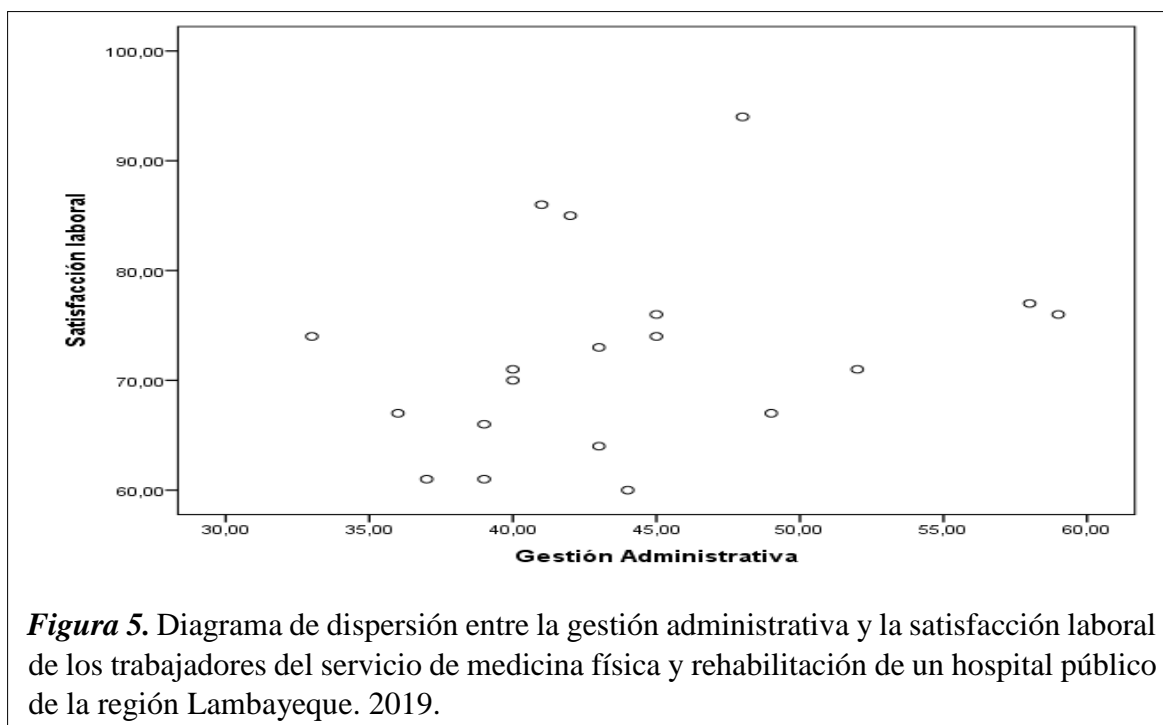
En la tabla 9, la prueba de correlación resultó no significativa ($p > 0.05$), en consecuencia, según Hernández (2014), la relación entre la dimensión de control de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque es no significativa. En cuanto a la magnitud y dirección es del tipo positiva débil, $R = 0.361$.

Por otro lado, se describe los resultados orientados al logro del OG sobre la relación la gestión administrativa y la satisfacción laboral, en cual se presenta en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 10

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Satisfacción laboral	Gestión Administrativa
Correlación de Pearson	.289
Sig. (bilateral)	.231
N	19



En cuanto a la tabla 10, se ha calculado el coeficiente de correlación de Pearson. La prueba resultó no significativa ($p > 0.05$), en consecuencia, según Hernández (2014), la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque es no significativa. En cuanto a la magnitud y dirección es del tipo positiva débil, $R = 0.289$.

A continuación, se presenta mediante tablas de contingencias las variables gestión administrativa y satisfacción laboral y el análisis de su posible relación mediante chi cuadrado.

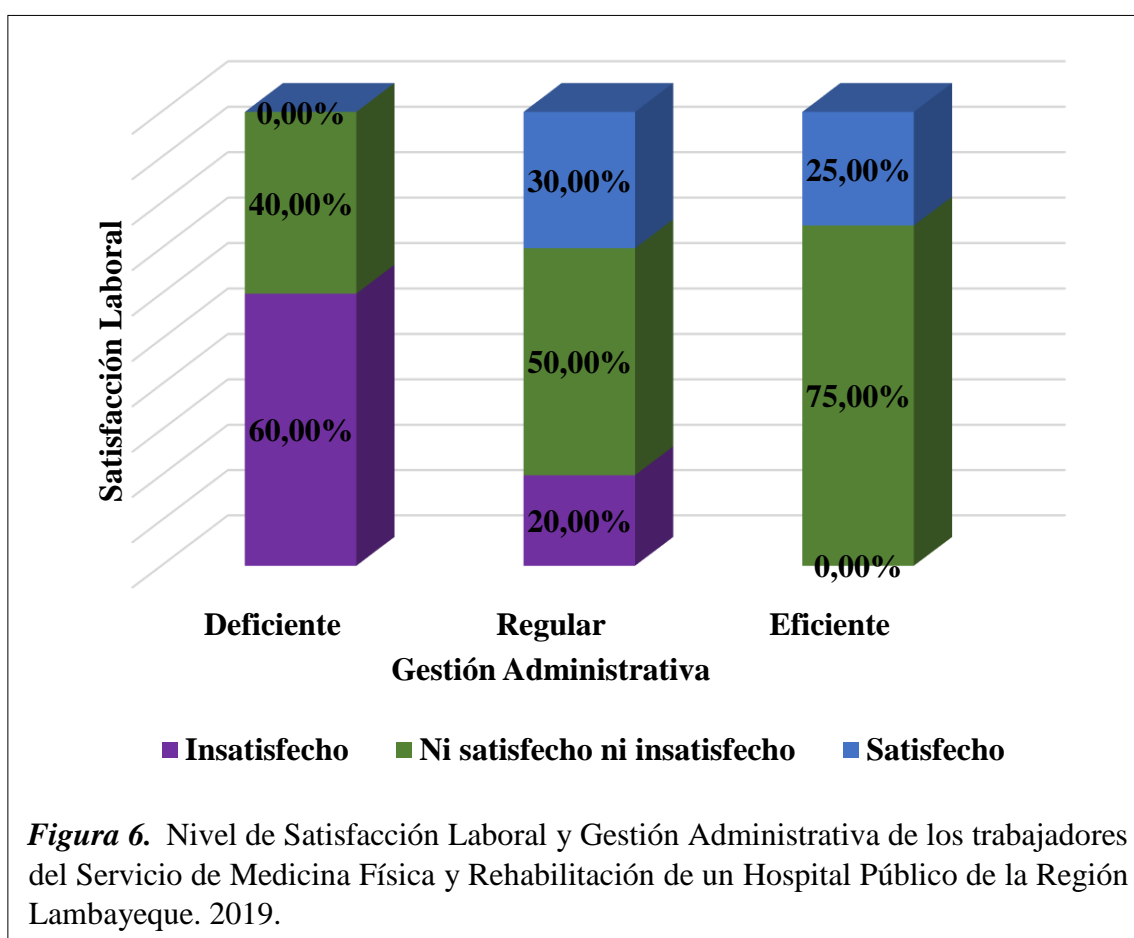
Tabal 11

Nivel de Satisfacción Laboral y Gestión Administrativa de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Satisfacción laboral	Gestión Administrativa						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	3	60.0%	2	20.0%	0	0.0%	5	26.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	40.0%	5	50.0%	3	75.0%	10	52.6%
Satisfecho	0	0.0%	3	30.0%	1	25.0%	4	21.1%
Total	5	100.0%	10	100.0%	4	100.0%	19	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,368	4	.252
Razón de verosimilitud	6.830	4	.145
Asociación lineal por lineal	3.503	1	.061
N de casos válidos	19		



En tabla 11, al analizar la significancia de la prueba chi-cuadrado, el cual resultado mayor 0.05, se infiere que no existe relación entre la Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

En cuanto a los colaboradores que respondieron respecto a la gestión administrativa deficiente, el 60% de ellos se muestran insatisfechos laboralmente. De los trabajadores que consideran la gestión administrativa regular, el 50% no están ni satisfechos ni insatisfechos.

Del mismo modo, de los recursos humanos encuestados que sostienen que la gestión administrativa es eficiente, el 75 % no está ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 12

Gestión Administrativa de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Gestión Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	26.3
Regular	10	52.6
Eficiente	4	21.1
Total	19	100.0

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

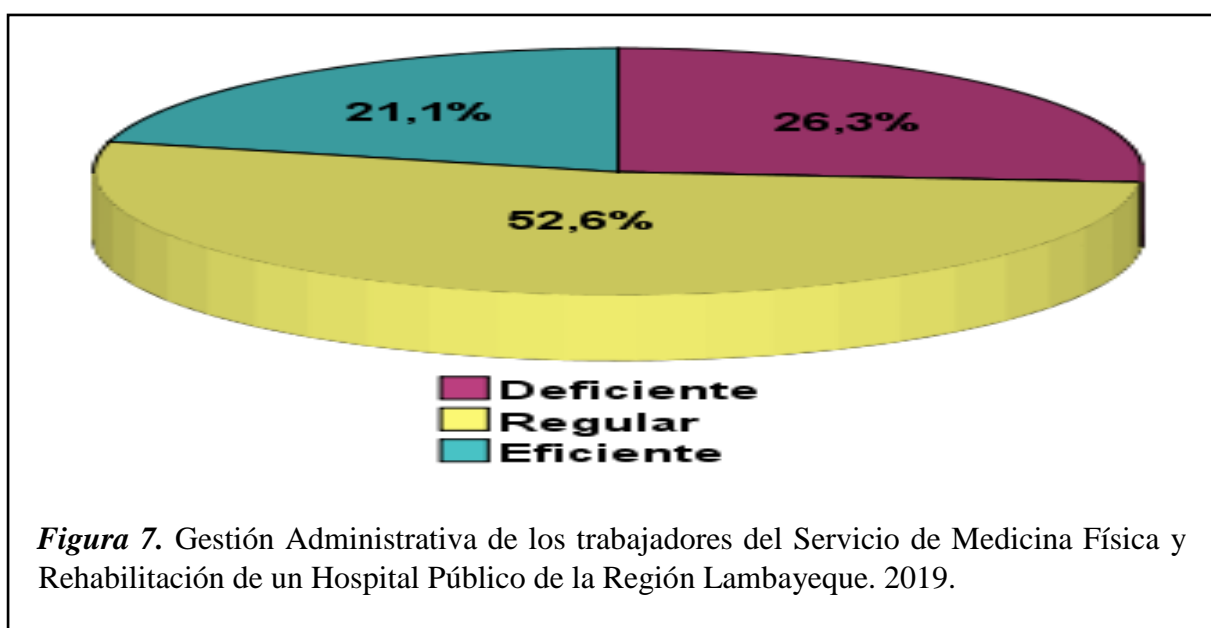


Figura 7. Gestión Administrativa de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

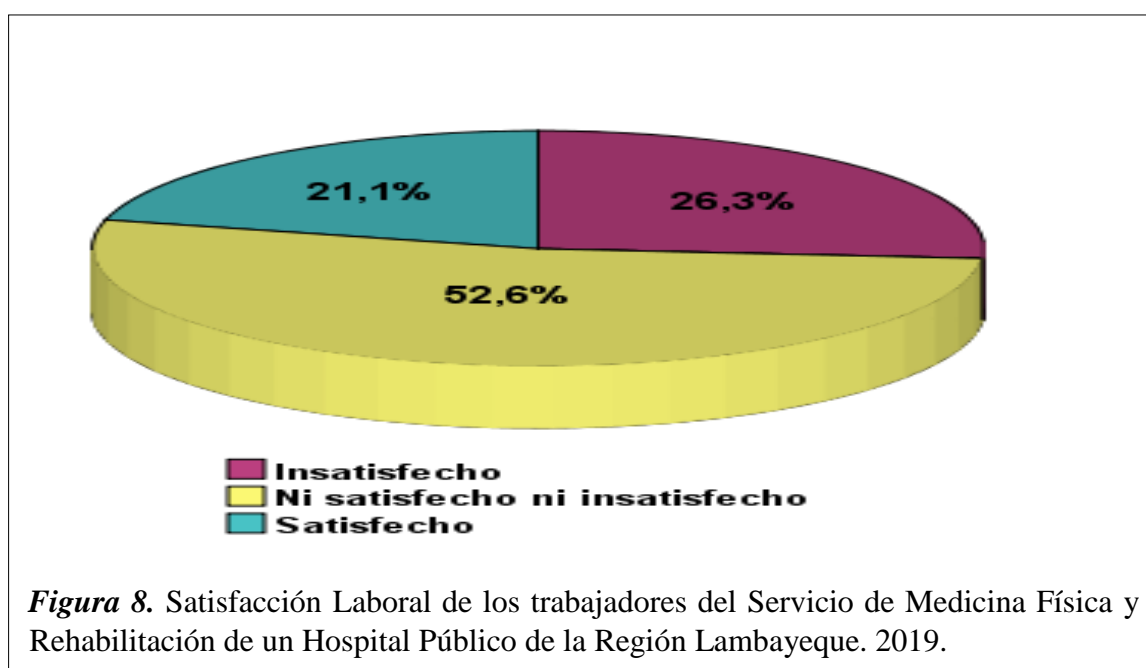
En la tabla 12, se observa que del total de la muestra (19 trabajadores), el 52,6% manifiestan un nivel regular de la gestión administrativa, el 26,3% indican un nivel deficiente y el 21,1% de los participantes indican un nivel eficiente de la Gestión administrativa.

Tabla 13

Satisfacción Laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un Hospital Público de la Región Lambayeque. 2019.

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	26.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	52.6
Satisfecho	4	21.1
Total	19	100.0

Fuente: cuestionario de Satisfacción laboral.



En la tabla 13, se observa que del total de la muestra (19 trabajadores), el 52,6% manifiestan un nivel ni satisfecho ni insatisfecho de satisfacción laboral, el 26,3% indican sentirse insatisfechos y el 21,1% de los participantes indican un nivel satisfecho de satisfacción laboral.

IV. DISCUSIÓN

Acerca de las variables estudiadas, se observó de toda la muestra (19 trabajadores), el 52,6% afirmó un regular nivel de la gestión administrativa, el 26,3% indican un nivel deficiente y el 21,1% de los participantes un nivel eficiente de la gestión administrativa. El 52,6% manifiestan un nivel ni satisfecho ni insatisfecho de satisfacción en su trabajo, el 26,3% indican un nivel insatisfecho y el 21,1% del personal se siente satisfecho laboralmente. Estos porcentajes nos muestran que el 52,6% de los trabajadores de la unidad de rehabilitación opinan que la gestión administrativa es regular y el 52,6% perciben sentirse ni satisfechos ni insatisfechos laboralmente.

Estos resultados nos muestran que existen estudios similares en otras regiones dentro de nuestro País, así como nos indican estos autores Peña y Padilla, (2014) obtuvo como resultados que el 50% percibió una gestión administrativa inadecuada y el 55% regularmente satisfechos.

Así también, en la Teoría de Higiene-motivacional (como se citó en Suarez, 2017) el autor considera que cuando algunos factores están presentes estarían relacionados con la satisfacción laboral, en cambio cuando existe la ausencia de otros se habla de insatisfacción laboral. Ante esto se puede definir que los factores intrínsecos del trabajo como son; reconocimiento y logro de este, el trabajo en sí, crecimiento y responsabilidad son los responsables de la satisfacción del empleado. En cambio, los factores de higiene del trabajo (políticas institucionales y administrativas, control, condiciones del trabajo, etc.) se relacionan con algunos de factores inexistentes que son fuente de insatisfacción;

Ante la descripción de esta teoría podemos afirmar que en área de medicina física y rehabilitación los trabajadores perciben la presencia de algunos factores intrínsecos o motivacionales y la ausencia de factores extrínsecos higiénicos es por ello que se siente ni satisfechos ni insatisfechos por que manifestaron que para ellos era de manera regular la gestión administrativa que se estaba llevando a cabo en este servicio

De acuerdo al resultado de variable gestión administrativa y satisfacción laboral del personal que participo en la investigación del establecimiento; la prueba estadística de correlación de Pearson resultó no significativa ($p > 0.05$) y la magnitud y dirección es del tipo positiva débil, $R = 0.289$, permitiendo aceptar la hipótesis nula donde se presenta una relación negativa.

Esto hace referencia afirmativa en que la gestión administrativa no es relevante para la satisfacción laboral de los trabajadores, así como nos describen Santillán y Asmat, (2014) la gestión administrativa permite la construcción de un país con mejores resultados económicos; con leyes y normas que favorezcan al desarrollo de una sociedad más eficiente y eficaz, siendo uno de los principales objetivos que comprende la gestión administrativa moderna;

Como se puede evidenciar, los autores mencionados, hacen mención que la satisfacción laboral muchas veces no depende del tipo de gestión que realice el directivo de una empresa; esta es la competencia del administrador y por ende la satisfacción de gran cantidad de objetivos económicos, políticos y sociales; así mismo todas las instituciones dependiente de esta para el acopio de su personal y recursos para el desarrollo de planes estratégicos y que a su vez la administrativa contribuya e impulse a los sectores políticos, sociales, económicos y religiosos de una determinada población.

Esta información obtenida de nuestra investigación no está de acuerdo con lo que mencionan estos autores reParker y Barnard (como se cita en Suárez, 2015), donde señalaron que la gestión administrativa, viene hacer un objetivo común del personal que labora y los directivos de un mismo establecimiento de salud, por lo que plantea la necesidad de una comunicación horizontal entre los jefes y trabajadores y puedan participar en algunas decisiones que se tomen en la resolución de la problemática de la institución; de igual forma en un estudio realizado por Gonzales, Guevara, Morales, Segura y Luengo (2013) refieren que, las enfermeras que trabajaban en el área de urgencia de los hospitales públicos de ciudad de Santiago de Chile, se encontraban insatisfechas laboralmente por la mala gestión administrativa de su líder.

Al respecto otros autores nos dan otra definición respecto a gestión administrativa donde indica que es adaptar y aplicar el conjunto de elementos disponibles, con el afán de planificar y organizar los recursos necesarios para enrumbar las actividades mediante la dirección y el control en una organización (Mercado, 2016 y Botero, 2017); indicando que son fines de la institución donde no involucran a la satisfacción laboral de los empleados que se encuentran en servicio para la empresa.

En cuanto a la tabla 6, no se logró encontrar una relevante relación significativa de la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral de todos los encuestados el día de la aplicación de cuestionarios en área de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del estado de Lambayeque, en el año 2019. Una vez obtenido la prueba de correlación resultó no significativa ($p > 0.05$), de magnitud y dirección positiva débil, $R = 0.294$. dando respuesta a la hipótesis nula.

Esto indica que la planificación da inicio a la gestión administrativa en una organización de salud en esta investigación resulta que no está relacionada con la satisfacción de sus colaboradores. Así como lo describe Mercado, (2016) la planificación institucional puede desarrollar y coordinar, así también realiza un control de técnicas, por lo que le permitirá a un líder tener la capacidad de originar un buen desempeño en los trabajadores, a la vez que la organización es un medio que permite a los empleados colaborar con esta para lograr objetivos individuales que pueden estar relacionados directamente o indirectamente a sus funciones asignadas; cabe señalar que para esta investigación los trabajadores opinan que su satisfacción laboral no depende de la planificación que realice su jefe inmediato en la gestión administrativa y que además no influye con el desempeño de sus funciones en el que se desarrollan.

En cambio, Bustamante y Ochoa (2017) refieren que la planificación es la selección minuciosa de toda la información y propuestas que se tengan con respecto a la realidad pasada y actual, para así de esa manera se puedan desarrollar los planes estratégicos y operativos durante el proceso de gestión institucional con el afán de lograr mejoras en la entidad. Esto se evidencia en los resultados, Planes estratégicos y operativos; estos autores hablan que la planificación es importante en los objetivos institucionales mas no que se relacione con la satisfacción laboral de su personal, así como se afirma en este estudio realizado en un hospital público de la región Lambayeque donde la dimensión de planificación no se evidencia en la satisfacción de los profesionales que laboran en la unidad de medicina de fisioterapia y rehabilitación.

Con respecto a la dimensión organización, muestra que no haber relación entre la dimensión organización y la satisfacción laboral. Esto fue comprobada a través de la correlación de Pearson, donde resulto no significativa ($p > 0.05$) con una magnitud y dirección de tipo positiva muy débil, $R = 0.051$ entre organización y satisfacción laboral; esto quiere decir que los trabajadores perciben que la organización de su servicio no es significativa para que aumente o disminuya su satisfacción con su trabajo que realizan.

Así como algunos autores manifiestan que la organización es importante para el manejo de grandes grupos de recursos humanos y en la distribución de funciones de estos en la entidad mas no ayuda a que el recurso humano este satisfecho laboralmente. Tracy (2017) indica que los mejores líderes son excelentes planificadores y organizadores y pueden reunir gran número de trabajadores y coordinar actividades muy complejas sin tener en cuenta la satisfacción laboral de su personal. Así también lo afirma Rodríguez (2017) en la definición de organización describiendo que es una pieza importante en el proceso de la administración pública en la cual permitirá fijar las funciones de los individuos en su puesto de trabajo dentro de una institución de salud.

Por el contrario, a nuestra investigación, Aguilar (2017) señalo en sus principales resultados; el 51.11% de trabajadores está satisfecho con su labor y 48.89% tiene una baja satisfacción; concluyendo que relación de la variable clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores es directa y significativa para esta empresa.

En la tabla 8, la prueba de correlación resultó no significativa ($p > 0.05$) y la magnitud y dirección es del tipo nula, $R = 0.000$ indicando que son independientes la cuarto dimensión del proceso administrativo que viene hacer la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de rehabilitación. Entendiendo que para este grupo de trabajadores la satisfacción laboral no depende del liderazgo o la motivación que realicen los jefes del servicio dejando claro que la dirección está dirigida a los objetivos institucionales y no se preocupa por la satisfacción de sus colaboradores.

Estando de acuerdo con Rodríguez (2017) donde describe que la dirección está relacionada con el liderazgo y la forma de motivación que ejercen los directivos para integrar las habilidades de su personal, con la finalidad de comprometerlos con los objetivos institucionales para brindar un mejor servicio y un adecuado control de la logística de los recursos de la empresa sin tener en cuenta la satisfacción laboral de su equipo de trabajo.

En desacuerdo con los resultados de Mino y Zavaleta (2015) que realizó una investigación en Chimbote. Consideró a 30 personas para su muestra. Encontrando como resultado una alta vinculación entre la variable liderazgo y satisfacción laboral de profesores y administrativos de la Facultad. Este autor corrobora que el liderazgo considerado como una de las características de la dirección está relacionado con la satisfacción a diferencia del resultado obtenido en esta tesis.

En la tabla 9, resultó que se debe aceptar la hipótesis nula porque no se halló relación con respecto al control y la satisfacción laboral de los empleados del servicio de medicina física y rehabilitación del establecimiento en estudio; por ser de magnitud y dirección de tipo positiva débil, $R = 0.361$ y la prueba de correlación es no significativa ($p > 0.05$). De igual forma en España, Rodríguez (2016) desarrolló una investigación donde llegó a concluir que, la relación es no significativa entre la CT y SL, también entre la CT y CVL, en todos los sucesos.

Al respecto Robbins (2013) (como se citó en Maza, 2018) manifestó que las buenas condiciones en los ambientes de trabajo es un factor que preocupa bastante al personal pues es de suma importancia saber cómo es la infraestructura en la cual laboran, con adecuadas instalaciones y con medidas de seguridad. Pero para esta investigación los trabajadores no prestan importancia a las condiciones de los ambientes donde laboran y mucho menos que se relacione con su satisfacción laboral es decir que esta dimensión control de la gestión administrativa se preocupa por el cumplimiento de la jornada de trabajo, pero no hace mención a la satisfacción laboral de los sujetos.

Conforme afirman estos autores Bustamante y Ochoa (2017) refieren que el control es una función de la administración en la cual verifica las actividades laborales sean cumplidas eficientemente y haciendo uso adecuado de los materiales que se requirió. Permitiendo un buen monitoreo de los indicadores de la gestión y ejecución del presupuesto planificado en la entidad. Así también;

Mercado (2016) lo describe a esta dimensión control como, una fase importante de gestión administrativa, pues, aun experimentadas; en algunos casos permite a las organizaciones de salud que tengan exitosos planes, una organización alineada y una dirección adecuada, el líder no lograra verificar como se encuentra la situación real de la institución si no existe una forma por la cual pueda informarse sobre si los hechos van en relación a las metas a través de la permanente evaluación, monitoreo de indicadores de eficiencia y calidad.

Pese a los resultados obtenido en esta investigación Quarstein, McAffe, y Glassman (1992) (como se citó en Suarez, 2017) mencionan en su teoría de satisfacción laboral que existen dos factores; Características situacionales en donde el individuo tiende a hacer un análisis de algunos aspectos laborales previos al ingresar a un puesto de trabajo, los cuales son (sueldo, reconocimientos, ambiente donde va realizar su trabajo, etc.) y el segundo factor lo denomina momentos situacionales los cuales no fueron tomadas en cuenta antes por los trabajadores, sino que estas se presentan cuando ya ingresar a laborar, por lo que estos se pueden presentar en dos escenarios como positivos; un día libre por lograr metas así también negativos (mal uso de un equipo).

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al resultado se encontró que son independientes la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019; determinada con la ayuda la prueba estadística de Pearson que resulto no significativo de magnitud y dirección tipo positiva débil.
2. Se identificó que no estar relacionada significativamente la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019; identificado a través de la correlación de Pearson que resultó no significativa de magnitud y dirección de tipo positiva débil.
3. Se encontró la no existencia de una relación entre dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019. A través de la prueba estadística de Pearson que resultó no significativa de magnitud y dirección de tipo positiva muy débil.
4. Se comprobó que la correlación no corresponde entre la dimensión de dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital de la región Lambayeque, 2019; identificándose la correlación es no significativa de magnitud y dirección tipo nula.
5. Se estableció que en el área de medicina física y rehabilitación en el desarrollo de las gestiones administrativas la dimensión control no se está tomando en cuenta por parte de los colaboradores para su satisfacción laboral por lo tanto el resultado de la prueba de correlación es no significativa y en cuanto a la magnitud y dirección es del tipo positiva débil.

VI. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar talleres de motivación que contribuyan a mejorar en la satisfacción de los colaboradores de salud de esta unidad.
2. Realizar capacitaciones que permitan conocer todos los pasos que se sigue en la administración de las organizaciones del estado.
3. Promover la participación de la mayoría del personal en cuanto a la realización de reuniones convocadas por el coordinador con la finalidad de hacerles sentir que son parte del de la gestión del servicio de medicina física y rehabilitación.
4. Desarrollar investigaciones relacionado al tema estudiado que busquen profundizar con respecto a la gestión y sus dimensiones tomando una población más amplia.
5. Promover reconocimientos a las actividades laborales que realizan los profesionales en coordinación con los altos directivos de la institución.

REFERENCIAS

Aguilar, G.V. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la división médico legal III Arequipa del instituto de medicina legal*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6322>.

Arboleda, G.I. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Rev. salud pública*;18 (3), 379-390. Recuperado de <https://scielosp.org/pdf/rsap/2016.v18n3/379-390/es>

DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n3.44072>

Bernal, C.A. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Colombia. Pearson.

Bustamante, D.N. y Ochoa, F. (2017). *Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Ayacucho. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19895/bustamante_yd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Botero, L.D. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/8006/7299>

DOI: rces.v25n38.a1.

Carrera, F. (2014). *Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la red de salud*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/854>

Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C. y Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de psicología*, 31(2), 645-650. DOI: [10.6018/analesps.31.2.169791](https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791).

- Chipa, M. y Choque, R. (2017). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de Micro Red Santa Adriana*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3.
- Chuquipoma, R.K. (2017). *Control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5646/Chuquipoma_ORK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, A.M. (2017). *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, R. (2016). *Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos* (tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porras Lima. Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2583/1/CRUZ_R.pdf
- Galindo, B. (2017). *Satisfacción Laboral de los Empleados que Laboran en el Hospital La Carlota*. (Tesis de pregrado). Universidad de Morelos. México. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Karla_Basurto_Gutierrez/publication/323811951_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_EMPLEADOS_QUE_LABORAN_EN_EL_HOSPITAL_LA_CARLOTA/links/5aac0d7baca2721710f8a000/SATISFACCION-LABORAL-DE-LOS-EMPLEADOS-QUE-LABORAN-EN-EL-HOSPITAL-LA-CARLOTA.pdf
- García, Y., Martínez, M.D., Rivera, M.I. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas. *Caso Hidalgo, México*, 26-42. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

- Gómez, C. (s.f). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos Hispanoamericano de Psicología*, 2(2), 61-77. Recuperado de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Liderazgo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Liderazgo.pdf>
- Gómez, J.P., Becerra, M.L., Beltrán, J.M.G., García, B.E., y Gómez, M.T. (2012). Satisfacción personal del personal de enfermería del área administrativa. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 20(1), 5-9. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2012/eim121b.pdf>
- González, L., Guevara, E., Morales G, Segura P y Luengo C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos Santiago de Chile. *Ciencia y Enfermería XIX*, (1), 11-21. Recuperado de file:///C:/Users/Rocio/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_370441812002.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México. McGraw-Hill.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF
- Lee, X., Yang, B. y Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de psicología*, 33(3), 697-707. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social1.pdf.
DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>

- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento & gestión*, 40, 129-158: recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>.
- DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Marín, H.S. y Placencia, M.D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42-52. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- DOI: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Maza, L.C. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Medina, A. y Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19 (3). Recuperado de <pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mendoza, A.A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dom. Cien*, 3(2), 947-964. Recuperado de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index> Publicad
- DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mercado, J.A. (2016). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje*. (Tesis de posgrado). Universidad cesar vallejo. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6642/Mercado_MJA.pdf?sequence=1
- Merino, M. y Díaz, A. (s.f). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Estudios Empresariales*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2710495.pdf>

- Mino, M.I. y Zavaleta, V.J. (2015). Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, universidad católica los ángeles, Chimbote. *In Crescendo. Institucional*, 6(1), 63-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127580>.
- Nava, M.G., Hernández, M., Alicia Hernández, A., Pérez, M.T., Hernández, M.G., Matus, R. y Balseiro, C.L. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 18(I), 16-21. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>
- Neira, G.R. y Salinas, F.N. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional*. (Tesis de posgrado) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pablos, G.M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis de posgrado). Universidad de Extremadura, España. Recuperado de <http://bit.ly/2ApwPS9>
- Palacios, J. y Moncayo, C. (2017). *Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del banco Falabella open plaza Chiclayo*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/890>.
- Paredes, M.E.P. (2015). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_Sanchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf;jsessionid=F901DD52B59C207AC7632ED2D898C2C6?sequence=5
- Peña, I.C. y Padilla, N. (2014). *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A.* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10622>

- Rakowska, A., Cichorzewska, M., Espinosa, S.J. (2017). Satisfaction and Organizational Commitment of Employees of Local Administration – Results of Pilot Studies. *SECTIO H* (3), 115-126. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/71495/1/2017_Rakowska_etal_AnalesH-Oeconomia.pdf
DOI:10.17951/h.2017.51.3.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis de posgrado). Universidad Miguel Hernández de Elche. España. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>
- Rodríguez, A., Gómez, P. y De-Dios, R. (2017). Study of job satisfaction in primary healthcare in an area of Asturias. *Enfermería Global*, (47). Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n47/en_1695-6141-eg-16-47-00369.pdf.
DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>
- Rodríguez, J. P. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9070/Rodr%C3%ADguez_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RPP Noticias (2016). *Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo*. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>
- Sánchez, M.G. y García, M.L.E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

- Santillán, J.M. y Asmat, F.O. (2014). Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 10, (4), 175-190. Recuperado de revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/805
- Suarez, M. (2017). *Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 04*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Comas. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14885/Suarez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suárez, L. (2015). Teoría general de la administración: una reflexión en torno a su vigencia en las organizaciones del mundo moderno. *In Vestigium Ire*, 9, 12-20. Recuperado de revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/download/1147/1113
- Suástegui, C., Ramírez, B.I. y Ibarra, C.A. (2011). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas*. México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/1P.pdf>
- Tracy, B. (2017). *Liderazgo gerencia y motivación las claves para ser un líder especial, un gerente exitoso y desarrollar los 21 métodos más poderosos de la motivación*. México. Grupo Nelson.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima. San Marcos.
- Velásquez, B., Ponce, V., Franco, M. (2016). La Gestión administrativa y financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(2), 15-20. Recuperado de <file:///J:/informe%20de%20tesis/Dialnet-LaGestionAdministrativaYFinanciera-5603313.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

Instrumento de Gestión administrativa

Cuestionario Sobre Gestión Administrativa

El presente cuestionario es para evaluar la gestión administrativa dentro del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019, su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos. Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente, para tal efecto encontrará 5 diferentes estimaciones:

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

N°	Gestión Administrativa del servicio de medicina física y rehabilitación	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
Planeación						
1	¿Con que frecuencia la Planeación de actividades desarrollada del servicio de medicina física y rehabilitación, coadyuva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?					
2	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa realizada del servicio de medicina física y rehabilitación, interviene en efectuar adecuados planes estratégicos?					
3	¿Cuán frecuentemente la Gestión Administrativa realizada, interviene en efectuar adecuados planes operativos?					
Organización						
4	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa tiene una organización de estrategias adecuadas dentro de la Institución?					
5	¿Con que frecuencia la implementación de estrategias que se desarrolla dentro de la institución conlleva a mejorar el orden de las actividades labores?					
6	¿Con que frecuencia la organización promueve la puntualidad en el desarrollo de las actividades labores?					
7	¿Con que frecuencia los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo?					
8	¿Con que frecuencia la distribución de personal que se tiene en la institución favorece la Gestión Administrativa?					
Dirección						
9	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa empleada en la institución tiene una adecuada dirección?					
10	¿Con que frecuencia la dirección tiene una comunicación asertiva con los trabajadores?					

11	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa una retroalimentación a los colaboradores dentro del servicio de medicina física y rehabilitación?					
12	¿Con que frecuencia la Dirección contribuye con los indicadores de la gestión Institucional?					
	Control					
13	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa emplea un adecuada control y evaluación de procesos?					
14	¿Con que frecuencia la institución cuenta con un control de recursos que faciliten una evaluación periódica?					
15	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa un adecuado monitoreo de la gestión de la Institución?					
16	¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa que se realiza en la Institución, proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables?					
17	¿Con que frecuencia existe un control de los indicadores de gestión?					

Gracias por su colaboración.

Instrumento de satisfacción laboral
Escala de opiniones satisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de interrogantes vinculadas al trabajo y a nuestra actividad misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa al respecto que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

- (1) Total Desacuerdo: TD
- (2) En Desacuerdo: ED
- (3) Indeciso: I
- (4) De Acuerdo: DA
- (5) Total Acuerdo: TA

ITEMS	1	2	3	4	5
Significación de la tarea					
1. Siento que el trabajo que hago está acorde a las funciones que me han asignado.					
2. Las actividades que realizo en mi trabajo son tan valiosas como cualquier otra.					
3. Siento que me esfuerzo por realizar un servicio de calidad en la labor que realizo.					
4. Me siento satisfecho con los resultados de mi trabajo.					
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
7. Me gusta las actividades que realizo en mi labor.					
Condiciones del trabajo					
8. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
9. El ambiente donde trabajo es confortable.					
10. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
11. El horario de trabajo me resulta incómodo a las actividades programadas.					
12. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					

13. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
14. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
Reconocimiento personal y social					
15. Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.					
16. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
17. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Beneficios económicos					
18. Mi sueldo es acorde con mis funciones que realizo.					
19. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
20. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Matriz de los instrumentos

Matriz de validación del instrumento 1

Matriz de validación del instrumento título: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Resultados.	P1 ¿Con que frecuencia la Planeación de actividades desarrollada del servicio de medicina física y rehabilitación, coadyuva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?															
		Planes estratégicos	P2 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa realizada del servicio de medicina física y rehabilitación, interviene en efectuar adecuados planes estratégicos?															
		Planes operativos	P3 ¿Cuán frecuentemente la Gestión Administrativa realizada, interviene en efectuar adecuados planes operativos?															
	Organización	Orden	P4 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa tiene una organización de estrategias adecuadas dentro de la Institución?															
			P5 ¿Con que frecuencia la implementación de estrategias que se desarrolla dentro de la institución conlleva a mejorar el orden de las actividades labores?															
		Puntualidad	P6 ¿Con que frecuencia la organización exige la puntualidad en el desarrollo de las actividades labores?															
		Trabajo en equipo	P7 ¿Con que frecuencia los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo?															
		Distribución de personal	P8 ¿Con que frecuencia la distribución de personal que se tiene en la institución favorece una buena Gestión Administrativa?															
	Dirección	Comunicación asertiva	P9 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa empleada en la institución tiene una adecuada dirección?															
P10 ¿Con que frecuencia la dirección tiene una comunicación asertiva con los trabajadores?																		

		Retroalimentación a colaboradores	P 11 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa una retroalimentación a los colaboradores dentro del servicio de medicina física y rehabilitación?																
		Indicadores de gestión	P 12 ¿Con que frecuencia la Dirección contribuye con los indicadores de la gestión Institucional?																
Control	Evaluación		P13 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa emplea un adecuada control y evaluación de procesos?																
			P14 ¿Con que frecuencia la institución cuenta con un control de recursos que faciliten una evaluación periódica?																
	Monitoreo de la gestión		P15 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa un adecuado monitoreo de la gestión de la Institución?																
	Indicadores de eficiencia y eficacia		P16 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa que se realiza en la Institución, proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables?																
		P17 ¿Con que frecuencia existe un control de los indicadores de gestión?																	

Matriz de validación del instrumento 2

Matriz de validación del instrumento Titulo: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Total, Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total, Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	P1 Siento que el trabajo que hago está acorde a las funciones que me han asignado.																
			P2 Las actividades que realizo en mi trabajo son tan valiosas como cualquier otra.																
			P3 Siento que me esfuerzo por realizar un servicio de calidad en la labor que realizo.																
			P4 Me siento satisfecho con los resultados de mi trabajo.																
			P5 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.																
			P6 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.																
			P7 Me gusta la actividad que realizo en labor.																
	Condiciones del trabajo	Higiénico o Extrínseco	P8 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.																
			P9 El ambiente donde trabajo es confortable.																

			P10 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.																
			P11 El horario de trabajo me resulta incómodo a las actividades programadas.																
			P12 En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.																
			P13 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.																
			P14 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.																
	Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco	P15 Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.																
P16 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.																			
P17 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.																			
	Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco	P18 Mi sueldo es acorde con mis funciones que realizo.																
P19 El sueldo que tengo es bastante aceptable.																			
P20 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.																			

Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la Gestión administrativa

Autor: Bustamante y Ochoa (2017)

Adaptación: Rocio Amelin Meza Palomino

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Forma de administración: Se aplica de manera individual, dicha actividad lo puede ejecutar una persona preparada o con experiencia en aplicación.

Objetivo: Determinar el nivel de gestión administrativa

Población a aplicar: Trabajadores.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Número de ítem: 17

Escala: De Likert

Escala de medición: Nunca, casi nunca, a veces, siempre y casi siempre

Niveles: Deficiente, regular y eficiente.

Niveles y Rangos

Percentiles	Gestión Administrativa	Nivel
P ₂₅	<=39	Deficiente
P ₅₀	40 a 48	Regular
P ₇₅	>= 49	Eficiente

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre de escala: Escala de Conocimiento de la satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma (2005) y Mario Suarez (2017)

Adaptación: Rocio Amelin Meza Palomino

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Forma de administración: Se aplica de manera individual, dicha actividad lo puede ejecutar una persona preparada o con experiencia en aplicación.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral.

Población a aplicar: Trabajadores.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Número de ítem: 20

Escala: De Likert.

Escala de medición: Total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo.

Niveles: Insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho.

Evalúa: El nivel de satisfacción laboral, tanto de forma general como respecto a las dimensiones.

Niveles y Rangos

Percentiles	Satisfacción laboral	Nivel
P ₂₅	<=66	Insatisfecho
P ₅₀	67 a 76	Ni satisfecho ni insatisfecho
P ₇₅	>= 77	Satisfecho

Validez de instrumentos con juicio de expertos

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la gestión administrativa dentro del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Identificar la gestión administrativa del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Seminario Sergio Key Luyet

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Maestra en Administración de Negocios - MBA

VALORACIÓN: Aptá para Aplicar


FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Titulo: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Resultados.	P1 ¿Con que frecuencia la Planeación de actividades desarrollada del servicio de medicina física y rehabilitación, coadyuva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
		Planes estratégicos	P2 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa realizada del servicio de medicina física y rehabilitación, interviene en efectuar adecuados planes estratégicos?						✓		✓		✓		✓		
		Planes operativos	P3 ¿Cuán frecuentemente la Gestión Administrativa realizada, interviene en efectuar adecuados planes operativos?						✓		✓		✓		✓		
	Organización	Orden	P4 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa tiene una organización de estrategias adecuadas dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
			P5 ¿Con que frecuencia la implementación de estrategias que se desarrolla dentro de la institución conlleva a mejorar el orden de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Puntualidad	P6 ¿Con que frecuencia la organización exige la puntualidad en el desarrollo de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	P7 ¿Con que frecuencia los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo?						✓		✓		✓		✓		
	Distribución de personal	P8 ¿Con que frecuencia la distribución de personal que se tiene en la institución favorece una buena Gestión Administrativa?						✓		✓		✓		✓			
	Dirección	Comunicación asertiva	P9 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa empleada en la institución tiene una adecuada dirección?						✓		✓		✓		✓		
			P10 ¿Con que frecuencia la dirección tiene una comunicación asertiva con los trabajadores?						✓		✓		✓		✓		

	Retroalimentación a colaboradores	P 11 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa una retroalimentación a los colaboradores dentro del servicio de medicina física y rehabilitación?							/		/		/		/		
	Indicadores de gestión	P 12 ¿Con que frecuencia la Dirección contribuye con los indicadores de la gestión Institucional?							/		/		/		/		
Control	Evaluación	P13 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa emplea un adecuada control y evaluación de procesos?							/		/		/		/		
		P14 ¿Con que frecuencia la institución cuenta con un control de recursos que faciliten una evaluación periódica?							/		/		/		/		
	Monitoreo de la gestión	P15 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa un adecuado monitoreo de la gestión de la Institución?							/		/		/		/		
	Indicadores de eficiencia y eficacia	P16 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa que se realiza en la Institución, proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables?								/		/		/		/	
P17 ¿Con que frecuencia existe un control de los indicadores de gestión?									/		/		/		/		

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la gestión administrativa dentro del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Identificar la gestión administrativa del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Iniceno Hernández Roxita Nohely*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: *Doctora en Administración de la Educación*

VALORACIÓN: *Apta para aplicación*

Iniceno
N° Colegio 17616 - DNI: 44172019
FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Titulo: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Resultados.	P1 ¿Con que frecuencia la Planeación de actividades desarrollada del servicio de medicina física y rehabilitación, coadyuva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
		Planes estratégicos	P2 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa realizada del servicio de medicina física y rehabilitación, interviene en efectuar adecuados planes estratégicos?						✓		✓		✓		✓		
		Planes operativos	P3 ¿Cuán frecuentemente la Gestión Administrativa realizada, interviene en efectuar adecuados planes operativos?						✓		✓		✓		✓		
	Organización	Orden	P4 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa tiene una organización de estrategias adecuadas dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
			P5 ¿Con que frecuencia la implementación de estrategias que se desarrolla dentro de la institución conlleva a mejorar el orden de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Puntualidad	P6 ¿Con que frecuencia la organización exige la puntualidad en el desarrollo de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	P7 ¿Con que frecuencia los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo?						✓		✓		✓		✓		
		Distribución de personal	P8 ¿Con que frecuencia la distribución de personal que se tiene en la institución favorece una buena Gestión Administrativa?						✓		✓		✓		✓		
	Dirección	Comunicación asertiva	P9 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa empleada en la institución tiene una adecuada dirección?						✓		✓		✓		✓		
			P10 ¿Con que frecuencia la dirección tiene una comunicación asertiva con los trabajadores?						✓		✓		✓		✓		

	Retroalimentación a colaboradores	P 11 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa una retroalimentación a los colaboradores dentro del servicio de medicina física y rehabilitación?							✓		✓		✓		✓		
	Indicadores de gestión	P 12 ¿Con que frecuencia la Dirección contribuye con los indicadores de la gestión Institucional?							✓		✓		✓		✓		
Control	Evaluación	P13 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa emplea un adecuada control y evaluación de procesos?							✓		✓		✓		✓		
		P14 ¿Con que frecuencia la institución cuenta con un control de recursos que faciliten una evaluación periódica?							✓		✓		✓		✓		
	Monitoreo de la gestión	P15 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa un adecuado monitoreo de la gestión de la Institución?							✓		✓		✓		✓		
	Indicadores de eficiencia y eficacia	P16 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa que se realiza en la Institución, proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables?								✓		✓		✓		✓	
P17 ¿Con que frecuencia existe un control de los indicadores de gestión?									✓		✓		✓		✓		

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la gestión administrativa dentro del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Identificar la gestión administrativa del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Hernández Fernández Bertila*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: *Doctora en Educación y Gestión Pública y Gobernabilidad*

VALORACIÓN: *apta. para su aplicación*

Bertila Hernández Fernández
Bertila
DRA. EN EDUCACIÓN
COLEG. 1612572

FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO **Título:** Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Resultados.	P1 ¿Con que frecuencia la Planeación de actividades desarrollada del servicio de medicina física y rehabilitación, coadyuva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
		Planes estratégicos	P2 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa realizada del servicio de medicina física y rehabilitación, interviene en efectuar adecuados planes estratégicos?						✓		✓		✓		✓		
		Planes operativos	P3 ¿Cuán frecuentemente la Gestión Administrativa realizada, interviene en efectuar adecuados planes operativos?						✓		✓		✓		✓		
	Organización	Orden	P4 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa tiene una organización de estrategias adecuadas dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
			P5 ¿Con que frecuencia la implementación de estrategias que se desarrolla dentro de la institución conlleva a mejorar el orden de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Puntualidad	P6 ¿Con que frecuencia la organización exige la puntualidad en el desarrollo de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	P7 ¿Con que frecuencia los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo?						✓		✓		✓		✓		
		Distribución de personal	P8 ¿Con que frecuencia la distribución de personal que se tiene en la institución favorece una buena Gestión Administrativa?						✓		✓		✓		✓		
	Dirección	Comunicación asertiva	P9 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa empleada en la institución tiene una adecuada dirección?						✓		✓		✓		✓		
			P10 ¿Con que frecuencia la dirección tiene una comunicación asertiva con los trabajadores?						✓		✓		✓		✓		

	Retroalimentación a colaboradores	P 11 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa una retroalimentación a los colaboradores dentro del servicio de medicina física y rehabilitación?							✓		✓		✓		✓			
	Indicadores de gestión	P 12 ¿Con que frecuencia la Dirección contribuye con los indicadores de la gestión Institucional?							✓		✓		✓		✓			
Control	Evaluación	P13 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa emplea un adecuada control y evaluación de procesos?							✓		✓		✓		✓			
		P14 ¿Con que frecuencia la institución cuenta con un control de recursos que faciliten una evaluación periódica?							✓		✓		✓		✓			
	Monitoreo de la gestión	P15 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa un adecuado monitoreo de la gestión de la Institución?							✓		✓		✓		✓			
	Indicadores de eficiencia y eficacia	P16 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa que se realiza en la Institución, proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables?								✓		✓		✓		✓		
		P17 ¿Con que frecuencia existe un control de los indicadores de gestión?								✓		✓		✓		✓		

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la gestión administrativa dentro del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Identificar la gestión administrativa del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rony Prada Chapoñan

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister en Psicología

VALORACIÓN: Los ítems deben ser específicos. Sugiero considerar una escala de respuestas de 4 puntos.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO I

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Titulo: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Resultados.	P1 ¿Con que frecuencia la Planeación de actividades desarrollada del servicio de medicina física y rehabilitación, coadyuva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
		Planes estratégicos	P2 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa realizada del servicio de medicina física y rehabilitación, interviene en efectuar adecuados planes estratégicos?						✓		✓		✓		✓		
		Planes operativos	P3 ¿Cuán frecuentemente la Gestión Administrativa realizada, interviene en efectuar adecuados planes operativos?						✓		✓		✓		✓		
	Organización	Orden	P4 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa tiene una organización de estrategias adecuadas dentro de la Institución?						✓		✓		✓		✓		
			P5 ¿Con que frecuencia la implementación de estrategias que se desarrolla dentro de la institución conlleva a mejorar el orden de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Puntualidad	P6 ¿Con que frecuencia la organización exige la puntualidad en el desarrollo de las actividades labores?						✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	P7 ¿Con que frecuencia los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo?						✓		✓		✓		✓		
	Distribución de personal	P8 ¿Con que frecuencia la distribución de personal que se tiene en la institución favorece una buena Gestión Administrativa?						✓		✓		✓		✓			
	Dirección	Comunicación asertiva	P9 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa empleada en la institución tiene una adecuada dirección?						✓		✓		✓		✓		
			P10 ¿Con que frecuencia la dirección tiene una comunicación asertiva con los trabajadores?						✓		✓		✓		✓		

	Retroalimentación a colaboradores	P 11 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa una retroalimentación a los colaboradores dentro del servicio de medicina física y rehabilitación?							✓		✓		✓		✓			
	Indicadores de gestión	P 12 ¿Con que frecuencia la Dirección contribuye con los indicadores de la gestión Institucional?							✓		✓		✓		✓			
Control	Evaluación	P13 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa emplea un adecuada control y evaluación de procesos?							✓		✓		✓		✓			
		P14 ¿Con que frecuencia la institución cuenta con un control de recursos que faciliten una evaluación periódica?							✓		✓		✓		✓			
	Monitoreo de la gestión	P15 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa, efectúa un adecuado monitoreo de la gestión de la Institución?							✓		✓		✓		✓			
	Indicadores de eficiencia y eficacia	P16 ¿Con que frecuencia la Gestión Administrativa que se realiza en la Institución, proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables?								✓		✓		✓		✓		
		P17 ¿Con que frecuencia existe un control de los indicadores de gestión?								✓		✓		✓		✓		

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Seminario Benguen Key Tuyet

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Maestra en Administración de Negocios - MBA

VALORACIÓN: Apto para Aplicación


FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO **Título:** Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Total, Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total, Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	P1 Siento que el trabajo que hago está acorde a las funciones que me han asignado.						✓		✓		✓		✓		
			P2 Las actividades que realizo en mi trabajo son tan valiosas como cualquier otra.						✓		✓		✓		✓		
			P3 Siento que me esfuerzo por realizar un servicio de calidad en la labor que realizo.						✓		✓		✓		✓		
			P4 Me siento satisfecho con los resultados de mi trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			P5 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						✓		✓		✓		✓		
			P6 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						✓		✓		✓		✓		
			P7 Me gusta la actividad que realizo en labor.						✓		✓		✓		✓		
	Condiciones del trabajo	Higiénico o Extrínseco	P8 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						✓		✓		✓		✓		

			P9 El ambiente donde trabajo es confortable.						✓		✓		✓		✓	
			P10 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						✓		✓		✓		✓	
			P11 El horario de trabajo me resulta incómodo a las actividades programadas.						✓		✓		✓		✓	
			P12 En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.						✓		✓		✓		✓	
			P13 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						✓		✓		✓		✓	
			P14 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						✓		✓		✓		✓	
	Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco	P15 Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.						✓		✓		✓		✓	
P16 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.									✓		✓		✓		✓	
P17 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.										✓		✓		✓		✓
	Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco	P18 Mi sueldo es acorde con mis funciones que realizo.						✓		✓		✓		✓	
P19 El sueldo que tengo es bastante aceptable.									✓		✓		✓		✓	
P20 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.										✓		✓		✓		✓

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Briceno Hernández Roxita Nohely*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: *Doctorado en Administración de la educación*

VALORACIÓN: *Apto para aplicación*

Briceno
FIRMA DEL VALIDADOR

44172019
CPS-17616

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO **Título:** Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Total, Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total, Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	P1 Siento que el trabajo que hago está acorde a las funciones que me han asignado.						✓		✓		✓		✓		
			P2 Las actividades que realizo en mi trabajo son tan valiosas como cualquier otra.						✓		✓		✓		✓		
			P3 Siento que me esfuerzo por realizar un servicio de calidad en la labor que realizo.						✓		✓		✓		✓		
			P4 Me siento satisfecho con los resultados de mi trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			P5 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						✓		✓		✓		✓		
			P6 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						✓		✓		✓		✓		
			P7 Me gusta la actividad que realizo en labor.						✓		✓		✓		✓		
	Condiciones del trabajo	Higiénico o Extrínseco	P8 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						✓		✓		✓		✓		

			P9 El ambiente donde trabajo es confortable.							✓		✓		✓		✓		
			P10 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.							✓		✓		✓		✓		
			P11 El horario de trabajo me resulta incómodo a las actividades programadas.							✓		✓		✓		✓		
			P12 En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.							✓		✓		✓		✓		
			P13 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.							✓		✓		✓		✓		
			P14 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.							✓		✓		✓		✓		
	Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco	P15 Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.							✓		✓		✓		✓		
P16 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.											✓		✓		✓		✓	
P17 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.											✓		✓		✓		✓	
	Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco	P18 Mi sueldo es acorde con mis funciones que realizo.							✓		✓		✓		✓		
P19 El sueldo que tengo es bastante aceptable.											✓		✓		✓		✓	
P20 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.											✓		✓		✓		✓	

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Hernández Fernández Bertila*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: *Doctorado en Gestión Pública*

VALORACIÓN: *Apto para aplicación.*

Bertila Hernández
Bertila Hernández
DRA. EN EDUCACIÓN
COLEG. 1616926129

FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Titulo: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Total, Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total, Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	P1 Siento que el trabajo que hago está acorde a las funciones que me han asignado.						✓		←		✓		✓		
			P2 Las actividades que realizo en mi trabajo son tan valiosas como cualquier otra.						✓		✓		✓		✓		
			P3 Siento que me esfuerzo por realizar un servicio de calidad en la labor que realizo.						✓		✓		✓		✓		
			P4 Me siento satisfecho con los resultados de mi trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			P5 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						✓		✓		✓		✓		
			P6 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						✓		✓		✓		✓		
			P7 Me gusta la actividad que realizo en labor.						✓		✓		✓		✓		
	Condiciones del trabajo	Higiénico o Extrínseco	P8 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						✓		✓		✓		✓		

			P9 El ambiente donde trabajo es confortable.							✓		✓		✓		✓		
			P10 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.							✓		✓		✓		✓		
			P11 El horario de trabajo me resulta incómodo a las actividades programadas.							✓		✓		✓		✓		
			P12 En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.							✓		✓		✓		✓		
			P13 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.							✓		✓		✓		✓		
			P14 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.							✓		✓		✓		✓		
	Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco	P15 Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.							✓		✓		✓		✓		
P16 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.											✓		✓		✓		✓	
P17 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.											✓		✓		✓		✓	
	Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco	P18 Mi sueldo es acorde con mis funciones que realizo.							✓		✓		✓		✓		
P19 El sueldo que tengo es bastante aceptable.											✓		✓		✓		✓	
P20 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.											✓		✓		✓		✓	

VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque, 2019.

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.

DIRIGIDO A: los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rony Prada Chapoñan

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en psicología

VALORACIÓN: Los ítems representan de forma pertinente el constructo. Sugiero utilizar una escala de 4 puntos.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Titulo: Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Centro de evaluación								Observación y/o recomendación
				Total, Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total, Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación Entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	P1 Siento que el trabajo que hago está acorde a las funciones que me han asignado.						✓		✓		✓		✓		
			P2 Las actividades que realizo en mi trabajo son tan valiosas como cualquier otra.						✓		✓		✓		✓		
			P3 Siento que me esfuerzo por realizar un servicio de calidad en la labor que realizo.						✓		✓		✓		✓		
			P4 Me siento satisfecho con los resultados de mi trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			P5 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						✓		✓		✓		✓		
			P6 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						✓		✓		✓		✓		
			P7 Me gusta la actividad que realizo en labor.						✓		✓		✓		✓		
	Condiciones del trabajo	Higiénico o Extrínseco	P8 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						✓		✓		✓		✓		

			P9 El ambiente donde trabajo es confortable.							✓		✓		✓		✓		
			P10 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.							✓		✓		✓		✓		
			P11 El horario de trabajo me resulta incómodo a las actividades programadas.							✓		✓		✓		✓		
			P12 En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.							✓		✓		✓		✓		
			P13 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.							✓		✓		✓		✓		
			P14 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.							✓		✓		✓		✓		
	Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco	P15 Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.							✓		✓		✓		✓		
P16 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.											✓		✓		✓		✓	
P17 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.											✓		✓		✓		✓	
	Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco	P18 Mi sueldo es acorde con mis funciones que realizo.							✓		✓		✓		✓		
P19 El sueldo que tengo es bastante aceptable.											✓		✓		✓		✓	
P20 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.											✓		✓		✓		✓	

Carta de autorización para aplicación de instrumentos

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

07 de junio del 2019

Señora.

Dra. Mercedes Collazos Alarcón

Directora Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo-Filial Chiclayo


Presente.

Es grato dirigirme a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez aceptar a la Maestrante Rocio Amelin Meza Palomino, alumna de la Escuela de Posgrado del III Ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de su casa superior de estudios; para desarrollar la aplicación de su proyecto de Tesis; en este Servicio de Medicina Física y Rehabilitación; de dicho trabajo titulado "GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES DEL SERVICIO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DE UN HOSPITAL PUBLICO".

Expedimos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,

Gobierno Regional Lambayeque
Gerencia Regional de Salud
Hospital Regional Lambayeque


Dr. Anina Adrián de Castillo
C.M.P. 55101 - F.R.E.S. 39979
Medicina Física y Rehabilitación

Coordinadora del Servicio de Medicina
Física y Rehabilitación del Hospital

Anexo 2. Matriz de consistencia

Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público.

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	METODOS
<p>Problema general</p> <p>P= ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H = Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>Ho = No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>O=Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>es adaptar y aplicar el conjunto de elementos disponibles, con el afán de planificar y organizar los recursos necesarios para enrumbar las actividades mediante la dirección y el control en una organización (Mercado, 2016; Botero, 2017)</p>	<p>1. Gestión administrativa</p> <p>1.1. Gestión administrativa</p> <p>1.1.1. Gestión administrativa</p> <p>1.1.1.1. Definición</p> <p>1.1.1.2. Teoría de las relaciones humanas</p> <p>1.1.1.3. Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Organización. • Dirección. • Control. 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: Todos los profesionales de salud</p> <p>Muestra: 15 paramédicos y 04 médicos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuestas</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P1 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los</p>	<p>H1 = Existe una relación significativa entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O1 Identificar la relación que existe entre la</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>es el resultado obtenido de las</p>	<p>1. Satisfacción laboral</p> <p>2.1. Definición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea 	

<p>trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?</p> <p>P2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?</p> <p>P3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?</p>	<p>rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>H0= No existe una relación significativa entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>H2. Existe una relación significativa entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>H0= No existe una relación significativa entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>H3. Existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del</p>	<p>dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>O2 Identificar la relación que existe entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>O3 Identificar la relación que existe entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y</p>	<p>percepciones individuales en cuanto al ambiente laboral de un empleado basándose en los factores de: estilo de dirección, políticas, satisfacción, afiliación del trabajo en equipo, condiciones y beneficios laborales (Carrera, 2014).</p>	<p>2.2. Teóricas.</p> <p>2.3. Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea • Condiciones del trabajo • Reconocimiento personal y social. • Beneficios económicos <p>2.4. Importancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del trabajo • Reconocimiento personal y social. • Beneficios económicos. 	
--	---	--	---	--	--	--

<p>P4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019?</p>	<p>servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>Ho= No existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>H4. Existe una relación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>Ho= No existe una relación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p>	<p>rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p> <p>O4 Identificar la relación que existe entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región de Lambayeque, en el año 2019.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

Autorización para publicación.



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

NOMBRE : MEZA PALOMINO ROCIO AMELIN
D.N.I. : 45451333
Domicilio : Calle San Miguel N°411 José Leonardo Ortiz
Teléfono : Fijo : Móvil: 939694428
E-mail : rociotesis.28@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión de los servicios de la salud

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Meza Palomino Rocio Amelin

Título de la tesis:

GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES
DEL SERVICIO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DE UN HOSPITAL
PÚBLICO.

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 : 
Rocio Amelin Meza Palomino

Fecha: 10-08-2019

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Roger Fernando Chanduví Calderón, Docente el Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL PÚBLICO.

De la estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: ROCIO AMELIN MEZA PALOMINO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 07 de octubre de 2019



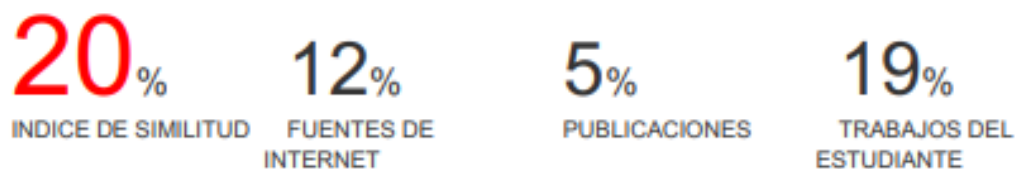
Mg. Roger Fernando Chanduví Calderón
DNI: 16486158
Docente Escuela de Posgrado UCV

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Reporte Turnitin de colores con el 20%.

Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	12%
2	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	2%
3	pt.scribd.com Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
6	revistas.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%

Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



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:

MEZA PALOMINO ROCIO AMELIN

INFORME TÍTULADO:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DEL SERVICIO DE
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL PÚBLICO**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: **10 DE AGOSTO DE 2019**

NOTA O MENCIÓN: **APROBADA POR UNANIMIDAD**


 **FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN**